

IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN INLISLite V.3 DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN

**(STUDI PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI JAWA TIMUR)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang

RISSA DWI AGUSTIN

NIM. 145030701111004



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASIPUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
MALANG
2018**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Implementasi Sistem Informasi Perpustakaan INLISLite V.3
Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Studi Pada
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur)

Disusun oleh : Rissa Dwi Agustin

NIM : 145030701111004

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

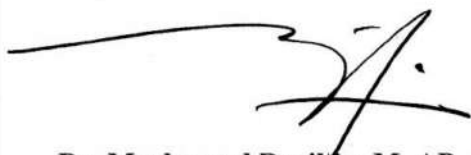
Prodi : Ilmu Perpustakaan

Malang, 25 April 2018

Komisi Pembimbing

Ketua Komisi Pembimbing

Anggota Komisi Pembimbing



Dr. Mochamad Rozikin, M. AP
NIP. 19630503 198802 1 001



Wahyu Setiawan, SH, MH
NIP. 19690114 199403 1 004

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji pada Jumat, 08 Juni 2018 pukul 09.00 WIB di ruang ujian skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang,

Judul : Implementasi Sistem Informasi Perpustakaan INLISLite V.3
Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Studi
Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur)

Disusun Oleh : Rissa Dwi Agustin

NIM : 145030701111004

Fakultas : Ilmu Administrasi


Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Dan dinyatakan LULUS

Majelis Penguji

Ketua



Dr. Mochamad Rozikin, M. AP
NIP. 19630503 198802 1 001

Anggota



Dr. Suryadi, MS
NIP. 19601103 198703 1 003

Anggota



Anita Tri Widiyawati, S.S., M.A.
NIK. 201304 860322 2 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi yang berjudul **"Impelementasi Sistem Informasi Perpustakaan INLISLite V.3 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan"** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah saya tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini di gugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta di proses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 25 April 2018

Mahasiswa



Rissa Dwi Agustin

NIM. 145030701111004

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Rissa Dwi Agustin
 TTL : Sidoarjo, 22 Agustus 1996
 Umur : 21 Tahun
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Alamat : Dsn. Gempol, RT. 014, RW. 004,
 Ds. Jedongcangkring,
 Kecamatan Prambon,
 Kab. Sidoarjo, Kode Pos 61264
 NIM : 145030701111004
 Fakultas/Prodi : Ilmu Administrasi/Ilmu
 Perpustakaan
 Universitas : Brawijaya Malang
 No. HP : 082213711507
 Email : rissadwiaguastin22@gmail.com



Riwayat Pendidikan :

SD	SMP	SMA	Perguruan Tinggi
SDN Jedongcangkring	SMPN 1 Wonoayu	SMA Al-Islam Krian	Universitas Brawijaya Malang
-	-	IPS	Ilmu Perpustakaan
2002-2008	2008-2011	2011-2014	2014-2018

Pengalaman Organisasi :

Organisasi	Jabatan	Tahun
Himpunan Mahasiswa Prodi Ilmu Perpustakaan (HMPIP) FIA-UB	Staf Divisi Penelitian dan Pengembangan	2015

Pengalaman Kepanitiaan :

Tahun	Penyelenggara	Kegiatan	Divisi
2016	HMPIP FIA UB	LDK dan MAKRAB Ilmu Perpustakaan	Staf Konsumsi

Pengalaman Kerja :

Tahun	Instansi	Jabatan
2016	Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur	Staf Magang

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alkhamdullilah atas segala Nikmat ALLAH SWT...

Saya bersyukur dapat menyelesaikan skripsi ini, kupersembahkan untuk Ibu saya Hj. Siti Yulailah, dan Bapak H. Soleh Rats, serta Kakak saya Ria Gasela, A.Md Kep, kakak ipar saya Brigadir Galih Ramaditya, dan adik saya Moch. Bagus Arifin serta seluruh Big Family yang selama ini telah memberikan kasih sayang dan doa, serta semangat hingga bisa meraih gelar sarjana.

Teruntuk keponakan tercinta Syifa dan Kaisha yang selalu membuat saya semangat menjalani aktifitas sehari-hari, dan dengan kalian selalu senang, ada canda dan tawa serta kebahagiaan melihat keunikan kalian.

Terimakasih untuk sahabat saya Elsa, Karin, Ila dan Rizka yang selalu sabar dengan sifat saya, dan tidak pernah bosan untuk menasehati saya, serta selalu ada buat saya dalam suka dan duka, semoga persahabatan kita hanya maut yang memisahkan. Terimakasih juga untuk teman dan juga seperti saudara mbak Nova dan Fita. Serta terimakasih untuk admirer yang selalu ada, namun sebagai musuh saya untuk cepat menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih untuk Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang sudah memberikan banyak ilmu dan pengalaman untuk saya, Pak Sri, Bu Susi, Pak Jarwo, Bu Fatimah, Bu Dian, Bu Lulus, Bu Sumi, Mas wahyu dan Mas Arvin.

Teman-teman seperjuangan Prodi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2014, dan terima kasih untuk 8 semester ini kalian memberikan banyak pengalaman.

Teman-teman kosan KRD 3A Mbak Cahya, Mbak Yuyun, Mbak Ayang, Mbak Eka, Sri(Baby Coro), Desy, Venda, Mbak Nuri, Mbak Nani, dan yang lainnya, terimakasih banyak atas pelajaran, kasih sayang sesama anak perantauan.

RINGKASAN

Rissa Dwi Agustin, 2018, **Implementasi Sistem Informasi Perpustakaan INLISLite V.3 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Studi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur)**, Dr. Mochamad Rozikin, M.AP, Wahyu Setiawan, SH, MH. 120 hlm. + xvi.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur telah mengimplementasikan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3, sistem tersebut dirilis oleh Perpustakaan Nasional RI yang difungsikan untuk pengelolaan data dan pelayanan perpustakaan.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis implementasi sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan, serta usaha untuk mengurangi hambatan implementasi sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan sudah diterapkan dengan baik, karena sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dapat membantu menyelesaikan pekerjaan pengguna sistem dalam pengelolaan data dan pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Usaha untuk mengurangi hambatan penerapan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur ini dengan melakukan kritik dan saran kepada Perpustakaan Nasional RI, karena penggagas sistem tersebut, dan penambahan jaringan internet dari *provider* lain agar sistem tersebut dapat dioperasikan secara maksimal.

Kata kunci: implementasi, sistem informasi, INLISLite, Kualitas Pelayanan Perpustakaan.

SUMMARY

Rissa Dwi Agustin, 2018, **Implementation of library information system**

INLISLite V.3 in improving the quality of library services (Study in The Library and Archives of East Java Province), Dr. Mochamad Rozikin, M.AP, Wahyu Setiawan, SH, MH. 120 hlm. + xvi.

The Library and archives of East Java Province has implemented INLISLite V.3 library information system, the system is released by the National Library of the Republic of Indonesia functioned for data management and library services.

This research uses descriptive research with qualitative approach which aims to know, describe, and analyze the implementation of library information INLISLite V.3 in improving quality of library services, as well as efforts to reduce the barriers of library information system implementation INLISLite V.3 in the library and archives of East Java Province.

The result showed that the implementation of information system libraries are well implemented, because INLISLite V.3 library information system can help complete the work of system users in data management and library services in the library and archives of East Java Province. Effort to reduce the barriers of INLISLite V.3 library information system in the library and archives of East Java Province by criticizing and advising the National Library of Indonesia, because the initiator of the system, and addition internet network from other providers so that the system can be operated maximally.

Keyword: implementation, information systems, INLISLite, quality of library services.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah, skripsi dengan judul “Implementasi Sistem Informasi Perpustakaan INLISLite V.3 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Studi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur)” dapat penulis selesaikan dengan baik. Sebagai pemenuhan untuk mendapatkan gelar sarjana Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Drs. Muhammad Shobaruddin, MA selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Mochamad Rozikin, M. AP selaku Ketua Komisi Pembimbing dalam penyusunan skripsi penulis. Terima kasih untuk arahan, diskusi dan saran untuk perbaikan karya ilmiah ini.
4. Bapak Wahyu Setiawan, SH, MH selaku Anggota Komisi Pembimbing dalam penyusunan skripsi penulis. Terima kasih untuk arahan, diskusi dan saran untuk perbaikan karya ilmiah ini.
5. Segenap dosen pengajar di Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Terima Kasih untuk ilmu yang telah diberikan. Ilmu yang diberikan telah penulis bagikan dan amalkan di kehidupan sehari-hari penulis.
6. Bapak Sri Hartono selaku staf Bidang IT Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
7. Bapak Sujarwo, S.Sos, M.Si, Bapak Wahyu Dian Pramana, A.Md dan Ibu Siti Fatimah, A.Md selaku Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
8. Sahabat dan keluarga besar Prodi Ilmu Perpustakaan 2014-2018 yang menjadi teman diskusi dan berbagi penulis.

Serta untuk banyak pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu dalam mendukung terselesainya skripsi ini. Akhir kata sedikit yang penulis berikan, dapat memberikan sumbangsih terhadap keilmuan perpustakaan.

Malang, 25 April 2018

Rissa Dwi Agustin



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
TANDA PENGESAHAN.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kontribusi Penelitian	11
1. Kontribusi Akademis.....	11
2. Manfaat Praktis.....	11
E. Sistematika Penulisan	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu	14
1. Yanuar Yoga Prasetyawan	14
2. Zaini Halis.....	15
3. Dwi Ridho Aulianto	16
B. Pemerintah Daerah.....	19

1. Pengertian Pemerintah.....	19
2. Pengertian Pemerintahan Daerah	20
C. Pelayanan Perpustakaan.....	23
D. Kualitas Pelayanan Publik	24
1. Pelayanan Publik	24
2. Kualitas Pelayanan Perpustakaan	26
E. Sistem Informasi INLISLite V.3.....	28
1. Pengertian Sistem.....	28
2. Pengertian Informasi	29
3. Pengertian Sistem Informasi.....	29
4. INLISLite V.3	31
F. Implementasi.....	36
1. Pengertian Implementasi	36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	38
B. Fokus Penelitian	39
C. Lokasi dan Situs Penelitian	41
D. Sumber Data	42
E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Instrumen Penelitian.....	45
G. Keabsahan Data	45
H. Analisis Data	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	50
1. Gambaran Umum.....	50
2. Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.....	50
B. Penyajian Data Fokus Penelitian	67
C. Pembahasan	89

BAB V PENUTUP

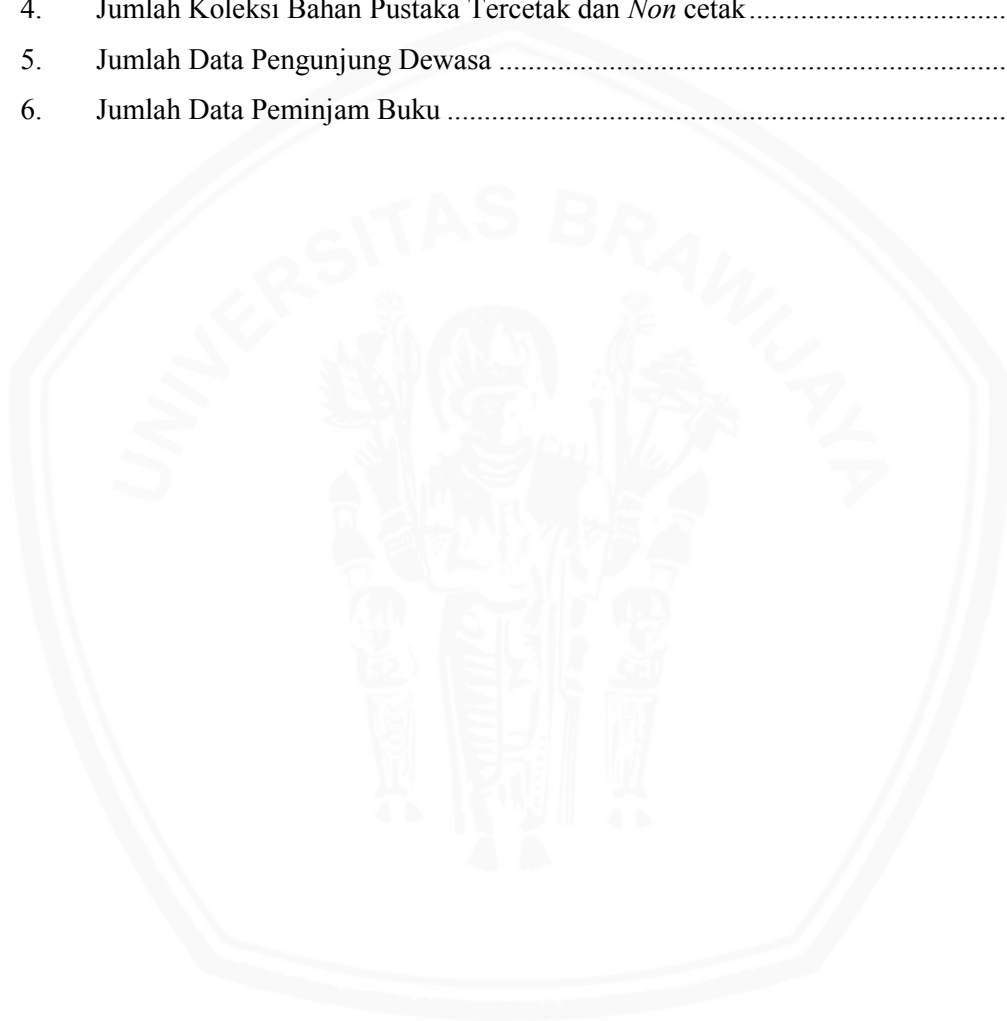
A. Kesimpulan	98
B. Saran	102

DAFTAR PUSTAKA	103
----------------------	-----



DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	Data Pengunjung Dewasa	7
2.	Penelitian Terdahulu	18
3.	Data Pegawai	65
4.	Jumlah Koleksi Bahan Pustaka Tercetak dan <i>Non</i> cetak	66
5.	Jumlah Data Pengunjung Dewasa	66
6.	Jumlah Data Peminjam Buku	67



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Tampilan Layar Portal Aplikasi INLISLite V.3	33
2.	Model Interaktif Oleh Miles and Huberman	47
3.	Struktur Organisasi	60
4.	PenelusuranOpac	69
5.	Tampilan Website Menu Kritik dan Saran	73
6.	Kotak Pemesanan Buku Baru	74
7.	Tampilan Layar Portal Aplikasi INLISLite V.3	80
8.	Tampilan Menu Pengolahan Bahan Pustaka	80
9.	Tampilan Menu Sirkulasi	81
10.	Tampilan <i>Opac</i>	81
11.	Tampilan Entri Katalog Sederhana	82
12.	Tampilan Katalog Bentuk Marc	82
13.	Tampilan Buku Tamu	83

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sudah semakin pesat, sehingga membawa perubahan dalam kehidupan. Perpustakaan merupakan salah satu lembaga penyedia informasi bagi masyarakat, harus mampu mengikuti perkembangan teknologi informasi. Pentingnya peran perpustakaan sehingga dituntut untuk dapat mengembangkan pelayanannya, karena pengguna perpustakaan telah memiliki pemikiran luas dan tuntutan bahwa mutu layanan perpustakaan harus terus meningkat (Yendri, 2008: 13). Perpustakaan dapat dikatakan memiliki layanan istimewa apabila memiliki tingkat keunggulan dalam pelayanan atau memiliki kualitas pelayanan (*service quality*) yang baik (Catharina, 2011: 4). Salah satu cara dalam mengoptimalkan pelayanan perpustakaan adalah menerapkan teknologi informasi. Perpustakaan dapat menerapkan sistem informasi perpustakaan untuk meningkatkan pengelolaan data dan pelayanan perpustakaan. Sistem informasi perpustakaan dapat dikembangkan karena adanya kebijakan dalam suatu organisasi.

Sistem informasi perpustakaan sudah menjadi bagian yang signifikan dalam perkembangan teknologi saat ini. Perkembangan teknologi informasi dipengaruhi oleh tingginya kebutuhan akan teknologi dan sistem informasi yang akurat, efektif, dan efisien. Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat terutama di bidang teknologi informasi, menjadi tantangan bagi pemerintah untuk dapat menyikapi dan memanfaatkannya dalam membantu percepatan

pelaksanaan tugas. Sistem informasi perpustakaan dibuat agar dapat mempermudah dalam pengelolaan data maupun informasi serta pelayanan perpustakaan sehingga dapat membantu pemustaka dalam temu kembali informasi yang dibutuhkan.

Perpustakaan mengelola dan menyajikan informasi agar dapat dikonsumsi oleh pemustaka dan masyarakat, perpustakaan harus bisa memberikan layanan kemudahan akses informasi dengan cepat, tepat, akurat dan mudah. Salah satunya dengan penggunaan sistem informasi perpustakaan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pada bab V pasal 14 ayat 3 mengenai layanan perpustakaan yaitu “setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Sehingga perpustakaan harus mampu mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi guna memenuhi kebutuhan informasi pemustaka” salah satunya menerapkan sistem informasi perpustakaan guna membantu pengelolaan data dan pelayanannya, dengan bantuan teknologi mampu meningkatkan kecepatan efektivitas kinerja pegawai perpustakaan baik staff perpustakaan maupun pustakawan. Manfaat yang dapat dirasakan yaitu adanya bantuan teknologi dengan sistem informasi perpustakaan.

Sistem informasi perpustakaan adalah suatu sistem didalam suatu organisasi pelayanan publik yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku dan pembuatan laporan harian, bulanan ataupun tahunan guna mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan

laporan-laporan yang diperlukan (Siregar, 2007: 137). Jadi, sistem informasi perpustakaan yaitu proses pengelolaan yang didukung dengan teknologi komputer yang sudah terinstal perangkat lunak untuk membantu pengolahan data dan pelayanan perpustakaan yang berbasis teknologi informasi. Adapun bidang pekerjaan yang dapat diintegrasikan dengan sistem informasi perpustakaan adalah pengadaan, pengatalogan, sirkulasi bahan pustaka, layanan koleksi digital, pendaftaran anggota, statistik perkembangan perpustakaan, survei pemustaka, *opac* serta pembuatan laporan-laporan.

Software aplikasi perpustakaan salah satunya yaitu INLISLite yang dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional RI sejak tahun 2011 adalah INLISLite versi awal yang diperuntukkan kepada instansi perpustakaan umum pemerintah kabupaten/kota terpilih seluruh Indonesia. Pengembangan *software* perpustakaan INLISLite terus dikembangkan seiring dengan kebutuhan pengelola perpustakaan sehingga muncul INLISLite V.2 pada tahun 2014. INLISLite terus dikembangkan berdasarkan kritik, saran, permintaan dan pengelola dari perpustakaan berbagai nusantara, sehingga Perpustakaan Nasional RI melakukan keberlanjutan program dalam rangka menghimpun koleksi nasional dalam jejaring Perpustakaan Digital Nasional Indonesia, dan membantu pengembangan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi di seluruh Indonesia yang didasarkan pada : (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan; perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan

pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. (2) Undang- Undang Nomor 4 Tahun 1990 Tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Rekam(*website* Perpustnas RI, 2016).

INLISLite sebagai software perpustakaan yang dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional RI untuk membantu pengelolaan dan pelayanan perpustakaan akan terus dikembangkan berdasarkan kritik, saran dan permintaan pengelola perpustakaan. Saat ini Perpustakaan Nasional RI telah merilis software INLISLite V.3 pada 06 Juni 2016. Software INLISLite V.3 ini memiliki banyak fitur tambahan baru dan menyempurnakan fitur yang sudah ada di INLISLite V.2. INLISLite V.3 diawali dengan tautan ke fitur-fitur yang ada didalamnya. Pada INLISLite V.3 kini ada entri data katalog yang lebih ringkas, ada statistik perkembangan perpustakaan, survei pemustaka, ada formulir untuk unggah konten digital, ada entri data eksemplar, pilihan tata letak kartu anggota, tampilan untuk membuat laporan-laporan (Hakim, 2016: 1-3).

Penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan pelayanan perpustakaan. Agar informasi dapat disampaikan secara efektif kepada pemustaka maka perlu adanya sistem informasi perpustakaan yang dapat membantu proses penyampaian. Kecepatan dan ketepatan informasi didukung oleh sistem informasi untuk mengolah data maupun informasi. Pemanfaatan sistem informasi perpustakaan dapat digunakan untuk pengadaan bahan pustaka, pengolahan bahan pustaka serta pelayanan perpustakaan. Serta sebagai sarana untuk penyimpanan dan menyebarluaskan informasi ilmu pengetahuan dalam format digital.

Menurut Agustino (2017: 133) implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri. implementasi sistem informasi perpustakaan yaitu kegiatan mengelola data menjadi informasi perpustakaan yang bermanfaat bagi pemustaka. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pada bab V pasal 14 ayat 3 mengenai “setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi” untuk itu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur menggunakan QALIS (*Quadran Automated Library Information Sistem*) merupakan versi mini dari INLIS, pada penerapan QALIS terdapat banyak kekurangan pada cantuman untuk pengisian data bibliografis yang terbatas, dan kurangnya variasi laporan yang dibutuhkan, misal; laporan anggota (jumlah anggota mahasiswa, umum, anak, anggota aktif berkunjung, anggota aktif pinjam, anggota pertahun, dsb), adapun kendala saat di layanan peminjaman dan layanan keanggotaan yang kurang cepat. QALIS memiliki banyak kelemahan, sehingga proses kerja tidak efisien dan tidak efektif, sehingga Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur mengganti sistem informasi QALIS menjadi INLISLite V.2 sejak tahun 2014, namun masih saja ada kelemahan kurang lengkapnya pada pemasukan data bibliografis, format pembuatan laporan yang kurang lengkap dan penelusuran pada *opac* yang masih sulit dipahami pemustaka. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur migrasi ke INLISLite V.3 sejak awal Februari 2017 agar membantu

mempercepat layanan peminjaman, mempercepat layanan keanggotaan, serta kelengkapan pengisian data bibliografis dan variasi laporan yang sesuai dengan kebutuhan. Sistem informasi INLISLite V.3 diharapkan dapat membantu kinerja yang dilakukan pustakawan dan staff perpustakaan dalam melakukan kegiatan akuisisi atau pengadaan bahan pustaka, pengolahan bahan pustaka seperti pengatalogan buku, klasifikasi, penempelan *barcode* buku dan verifikasi data buku, sedangkan layanan sirkulasi melayani pendaftaran anggota baru, peminjaman dan pengembalian buku.

Pada awal penggunaan INLISLite V.3 masih ada permasalahan pada *barcode* buku yang tidak terbaca, hilangnya data anggota, cover buku tidak tampil, gangguan pada *opac*. Karena, sebelumnya menggunakan INLISLite V.2 dan migrasi ke INLISLite V.3, untuk mengatasinya dilakukan perbaikan oleh pihak IT agar penggunaan INLISLite V.3 dapat maksimal.

Penerapan INLISLite V.3 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dimanfaatkan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan yang didukung dengan bantuan teknologi informasi dan komunikasi, serta memanfaatkan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 yang dapat diintegrasikan dalam pengadaan bahan pustaka, pengatalogan, sirkulasi bahan pustaka, layanan koleksi digital, pendaftaran anggota, statistik pengembangan perpustakaan, survei pemustaka, *opac* serta pembuatan laporan-laporan.

Tabel 1. Data Pengunjung Dewasa di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dari Tahun 2014-2016

No	Klasifikasi	2014	2015	2016
1	Pelajar	117.237	120.716	162.163
2	Mahasiswa	10.261	105.012	164.311
3	Pegawai	10.893	9.667	23.020
4	Umum	110.777	106.044	169.553
	Jumlah	249.168	341.439	519.047

*Sumber: buku informasi, 2017
(data diolah)*

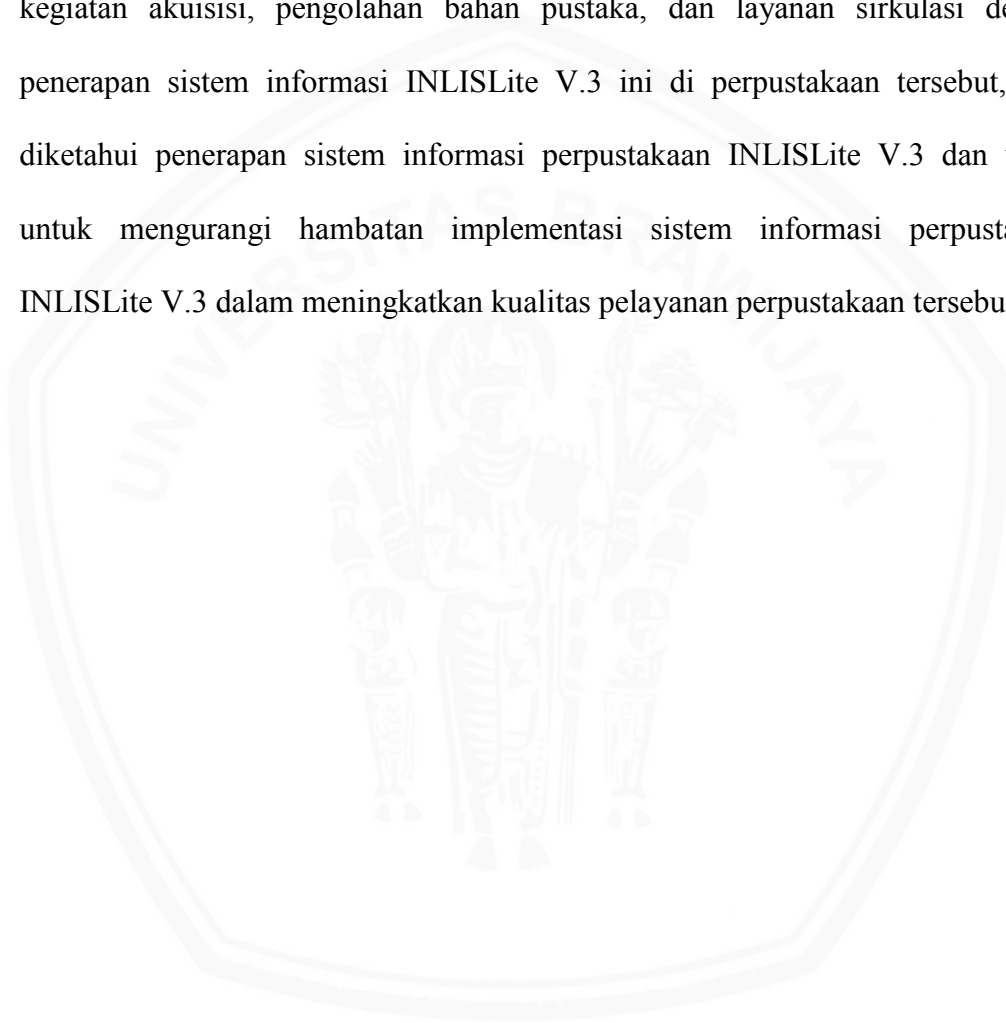
Dapat dilihat dari data tabel kunjungan di atas, kunjungan anggota di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur setiap tahunnya meningkat. Sehingga pelayanan yang diberikan kepada pemustaka harus memiliki kualitas yang baik, dalam penerapan sistem informasi INLISLite V.3 dapat membantu kinerja pustakawan dan staf perpustakaan dalam pengadaan bahan pustaka, serta mengolahnya hingga bisa ditemu kembali informasi oleh pemustaka, dan pemustaka mendapat pelayanan yang baik dalam memenuhi kebutuhan informasinya.

Penelitian terdahulu antara lain (1) Prasetyawan (2010) menganalisis hubungan secara signifikan antara sistem informasi perpustakaan dengan kualitas layanan, berdasarkan fenomena tersebut penerapan sistem informasi perpustakaan akan berpengaruh terhadap kualitas layanan. (2) Halis (2016) menganalisa hubungan secara signifikan antara penerapan program INLISLite dengan akses informasi pengguna, menyatakan bahwa dalam hal ini hubungan penerapan program INLISLite memiliki pengaruh dengan akses informasi pengguna. (3) Aulianto (2012) menganalisa bagaimana pengaruh penerapan sistem informasi terhadap kualitas layanan. Berdasarkan hasil yang ada penelitian ini mengkaji lebih dalam tentang implementasi sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3

dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sebagaimana melihat bahwa implementasi sistem informasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perpustakaan.

Kualitas pelayanan yaitu ditentukan oleh baik buruknya suatu pekerjaan, dalam penerapan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 yang membantu proses pekerjaan pustakawan dan staf perpustakaan. Sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 yang diterapkan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur diharapkan memberikan kualitas baik untuk pengguna sistem dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Menurut Wykocft dalam Tjiptono (2000), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 diharapkan dapat memberikan keandalan bagi pengguna sistem untuk menyelesaikan pekerjaan, daya tanggap bagi pengguna sistem, jaminan bagi pengguna sistem untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan mudah, empati tentang kesesuaian fitur-fitur INLISLite V.3 yang diharapkan bagi pengguna sistem, bukti fisik yaitu penerapan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 yang di dukung dengan kualitas jaringan dan kualitas perangkat keras komputer (Jogiyanto, 2009: 97). Adapun kualitas informasi merupakan kualitas dari informasi yang dikeluarkan atau dihasilkan oleh sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 (Mukhtar, 2013: 4) “agar informasi bisa berguna haruslah *Reliable* (dapat dipercaya), *Relevan* (cocok), *Timely* (tepat waktu), *complete* (lengkap), *understandable* (dimengerti)”.

Berdasarkan latar belakang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Implementasi Sistem Informasi Perpustakaan INLISLite V.3 dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan studi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur”. Mengingat dalam melakukan kegiatan akuisisi, pengolahan bahan pustaka, dan layanan sirkulasi dengan penerapan sistem informasi INLISLite V.3 ini di perpustakaan tersebut, agar diketahui penerapan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dan usaha untuk mengurangi hambatan implementasi sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan tersebut.



B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan?
2. Bagaimanakah usaha yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dalam mengurangi hambatan pada implementasi sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 ?

C. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis implementasi sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis usaha yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dalam mengurangi hambatan implementasi sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

D. Kontribusi Penelitian

1. Kontribusi Akademis

- a. Bagi peneliti dapat menambah wawasan tentang implementasi dan informasi perpustakaan dengan teknologi informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
- b. Bagi ilmu perpustakaan dapat mengembangkan pengetahuan dalam bidang ilmu perpustakaan khususnya implementasi dan informasi perpustakaan dengan teknologi informasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dan sumbangan keilmuan perpustakaan.
- b. Bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dapat memberi masukan dan evaluasi sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 terhadap kualitas pelayanan perpustakaan.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini dibuat berdasarkan Buku Pedoman Penyusunan dan Ujian Skripsi Tahun 2012 yang terbagi menjadi lima bab, yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah penelitian ini, yaitu mengenai implementasi sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 terhadap pelayanan perpustakaan, kemudian terdapat rumusan masalah

yang akan dibahas dalam penelitian ini, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian yang diharapkan dan sistematika penulisan pada skripsi ini.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengemukakan tentang teori-teori atau temuan-temuan dari buku ilmiah, jurnal, hasil penelitian lain yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini. Teori yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: pemerintahan daerah, pelayanan perpustakaan, kualitas pelayanan publik, sistem informasi INLISLite V.3, implementasi.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi meliputi: metode kualitatif, lokasi penelitian, variabel pengukuran, populasi dan sampel, serta teknik pengumpulan data.

BAB IV: PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data yang didapatkan mengenai implementasi sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan dan usaha yang dilakukan untuk mengurangi hambatan pada implementasi, serta analisis dan interpretasi dari permasalahan yang dibahas dan dikaitkan dengan teori pada tinjauan pustaka.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan yang merupakan temuan pokok, baik berupa substansi maupun metode teknis serta dikemukakan jawaban permasalahan

penelitian yang harus sesuai dengan tujuan penulisan serta penyajian saran atau rekomendasi untuk studi lanjutan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi memberikan gambaran kerangka pemikiran dan metode analisis dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Beberapa penelitian terdahulu berkaitan dengan implementasi sistem informasi perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan, diantaranya:

1. Yanuar Yoga Prasetyawan (2010)

Penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler”. Variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini ialah sistem informasi (X) dengan variabel terikat kualitas layanan (Y). Jenis penelitian yang digunakan penelitian kuantitatif. Jumlah sampel yang digunakan 91 mahasiswa. Metode pengumpulan data dengan menyebar kuisisioner, wawancara, studi pustaka dan observasi. Analisis data menggunakan analisis data deskriptif dan regresi linier. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa ada hubungan secara signifikan antara sistem informasi perpustakaan (X) dengan kualitas layanan (Y) $t_{hitung} > t_{tabel}$. Nilai t_{hitung} sebesar 6,884 dan t_{tabel} sebesar 1,662.

Perbedaan dan persamaan penelitian di atas dengan judul penelitian “Implementasi Sistem Informasi Perpustakaan INLISLite V.3 dalam Meningkatkan Kualitas pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur” ini antara lain, lokasi pada penelitian ini berbeda, pada penelitian ini

lokasi adalah di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini tidak menggunakan kuisioner, tetapi menggunakan penelitian lapangan yang berupa pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Persamaan dengan penelitian ini yaitu menggunakan metode analisis deskriptif dan masalah yang diangkat tentang penerapan sistem informasi perpustakaan. Hasil penelitian pada Perpustakaan Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler menunjukkan, bahwa ada pengaruh secara signifikan antara sistem informasi perpustakaan (X) dengan kualitas layanan (Y) $t_{hitung} > t_{tabel}$. Nilai t_{hitung} sebesar 6,884 dan t_{tabel} sebesar 1,662.

2. Zaini Halis (2016)

Penelitian dengan judul “Penerapan Program INLIS LITE dan Dampaknya Terhadap Akses Informasi Pengguna di Perpustakaan Umum Kabupaten Aceh Tengah”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini ialah penerapan program inlis lite (X) dengan variabel terikat akses informasi pengguna (Y). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Jumlah populasi 35 orang. Metode pengumpulan data dengan angket, dan observasi. Analisis data regresi linier. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa penerapan program inlis lite (X) mempunyai pengaruh sedang dengan akses informasi pengguna (Y) $t_{hitung} > t_{tabel}$. Nilai t_{hitung} sebesar 2,993 dan t_{tabel} sebesar 1,690.

Perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan “Implementasi Sistem Informasi Perpustakaan INLISLite V.3 dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur” antara lain, lokasi yang diangkat berbeda, teknik pengumpulan data ini tidak

menggunakan angket, tetapi menggunakan penelitian lapangan yang berupa pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Persamaan milik Zaini Halis (2016) dengan penelitian ini masalah yang diangkat yaitu penerapan inlislite. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa penerapan program inlis lite (X) mempunyai pengaruh sedang dengan akses informasi pengguna (Y) $t_{hitung} > t_{tabel}$. Nilai t_{hitung} sebesar 2,993 dan t_{tabel} sebesar 1,690.

3. Dwi Ridho Aulianto (2012)

Penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini ialah sistem informasi (X) dan variabel terikat kualitas layanan (Y). Metode penelitian gabungan antara kualitatif dan kuantitatif. Analisis data penelitian yang bersifat kuantitatif dilakukan melalui statistik deskriptif, sedangkan kualitatif dengan model analisis interaktif Miles and huberman. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa sistem informasi akademik (X) berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan akademik (Y) $t_{hitung} > t_{tabel}$. Nilai t_{hitung} sebesar 3.883 dan t_{tabel} 1.669.

Perbedaan dan persamaan dengan penelitian ini “Implementasi Sistem Informasi Perpustakaan INLISLite V.3 dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur” antara lain, lokasi pada penelitian ini berbeda, teknik pengumpulan data ini tidak menggunakan kuisisioner, tetapi menggunakan penelitian lapangan yang berupa pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Persamaan Dwi Ridho Aulianto

(2012) dengan penelitian ini yaitu masalah yang diangkat sistem informasi. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa sistem informasi akademik (X) berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan akademik (Y) $t_{hitung} > t_{tabel}$. Nilai t_{hitung} sebesar 3.883 dan t_{tabel} 1.669.



Tabel 2. Penelitian Terdahulu

Nama	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Yanuar Yoga Prasetyawan (2010)	Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler	Data: Kuisioner, Alat analisis: deskriptif, Variabel penelitian: Sistem informasi perpustakaan (X) Kualitas layanan (Y)	Hasil penelitian dapat diketahui bahwa ada hubungan secara signifikan antara sistem informasi perpustakaan (X) dengan kualitas layanan (Y) $t_{hitung} > t_{tabel}$. Nilai t_{hitung} sebesar 6,884 dan t_{tabel} sebesar 1,662
Zaini Halis (2016)	Penerapan Program INLIS LITE dan Dampaknya Terhadap Akses Informasi Pengguna di Perpustakaan Umum Kabupaten Aceh Tengah	Data: Angket Alat analisis: regresi linier, Variabel penelitian: Penerapan program inlis lite (X) Akses Informasi Pengguna (Y)	Hasil penelitian dapat diketahui bahwa penerapan program inlis lite (X) mempunyai pengaruh sedang dengan akses informasi pengguna (Y) $t_{hitung} > t_{tabel}$. Nilai t_{hitung} sebesar 2,993 dan t_{tabel} sebesar 1,690
Dwi Ridho Aulianto (2012)	Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro	Data: Kuisioner Alat analisis: kuantitatif dilakukan melalui statistik deskriptif, kualitatif dengan model miles and huberman. Variabel penelitian: Sistem informasi akademik (X) Kualitas layanan akademik (Y)	Hasil penelitian dapat diketahui bahwa sistem informasi akademik (X) berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan akademik (Y) $t_{hitung} > t_{tabel}$. Nilai t_{hitung} sebesar 3.883 dan t_{tabel} 1.669.

Sumber: Data Olahan Penulis, 2017

B. Pemerintah Daerah

1. Pengertian Pemerintah

Pemerintah dalam arti sempit didefinisikan sebagai suatu badan perkumpulan yang memiliki kebijakan untuk mengelola, menjalankan manajemen, serta mengatur jalannya suatu sistem pemerintahan. Sedangkan, dalam arti luas didefinisikan sebagai suatu bentuk organisasi yang bekerja dengan tugas menjalankan suatu sistem pemerintahan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pemerintah memiliki arti sistem menjalankan wewenang dan kekuasaan yang mengatur kehidupan sosial, ekonomi, dan politik suatu negara atau bagian-bagiannya. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa pemerintah merupakan sebuah organisasi yang memiliki tugas dan fungsi untuk mengelola sistem pemerintah serta menetapkan kebijakan untuk mencapai tujuan negara.

Pemerintah memegang pertanggungjawaban atas kepentingan rakyat (Ndraha, 2000: 70). Menurut Rasyid (2000: 59) menyatakan bahwa, tugas pokok dapat diringkas menjadi 3 fungsi hakiki yaitu: (1) pelayanan (*service*) yang akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, (2) pemberdayaan (*empowerment*) akan mendorong kemandirian masyarakat, dan (3) pembangunan (*development*) akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat. Selanjutnya fungsi pemerintahan juga dikemukakan oleh Ndraha (2000: 78), yaitu:

- a. Pemerintah mempunyai fungsi primer atau fungsi pelayanan (*service*), sebagai *provider* jasa publik yang baik diprivatisasikan dan layanan civil termasuk layanan birokrasi.

- b. Pemerintah mempunyai fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan (*empowerment*), sebagai provider penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan.

Maka dapat disimpulkan, pemerintah memiliki tugas untuk memberikan pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan pada masyarakat dalam hal masalah publik, serta fungsi pemerintahan agar mempermudah urusan publik.

2. Pengertian Pemerintahan Daerah

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 ayat 2 yaitu “Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemerintah daerah meliputi Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah. Berkaitan dengan hal itu peran pemerintah daerah adalah segala sesuatu yang dilakukan dengan tindakan baik dalam melaksanakan otonomi daerah sebagai suatu hak, wewenang, dan kewajiban pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundangan-undangan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan pasal 1 “Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/ atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka”.

Selanjutnya, pada pasal 10 menjelaskan Pemerintah daerah berwenang:

- (a) Menetapkan kebijakan dalam pembinaan dan pengembangan perpustakaan di wilayah masing-masing;
- (b) Mengatur, mengawasi dan mengevaluasi penyelenggaraan dan pengelolaan perpustakaan di wilayah masing-masing; dan
- (c) Mengalihmediakan naskah kuno yang dimiliki oleh masyarakat di wilayah masing-masing untuk dilestarikan dan didayagunakan.

Pemerintah daerah memiliki kewenangan menetapkan kebijakan dalam pembinaan dan pengembangan perpustakaan di wilayah masing-masing, sehingga adanya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, sebagai lembaga penyedia informasi untuk kebutuhan pemustaka.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, pada Bab V pasal 14 ayat 1 sampai dengan 7 adalah mengenai Layanan Perpustakaan, bahwa:

- (1) Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
- (2) Layanan perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.

- (3) Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
- (4) Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
- (5) Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
- (6) Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antarperpustakaan.
- (7) Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika. (Perpustakaan Nasional RI. 2010)

Mengacu pada Undang-Undang tersebut maka setiap perpustakaan termasuk juga Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur , tentunya berupaya mengimplementasikan amanat Undang-Undang tersebut khususnya Bab V mengenai layanan perpustakaan, pada ayat 3 menjelaskan “setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi”. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur memanfaatkan teknologi dalam menggunakan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dalam melakukan kegiatan pengadaan, pengatalogan dan layanan perpustakaan.

C. Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dalam melakukan kegiatan di perpustakaan. Dalam dunia perpustakaan dikenal dua macam jenis pelayanan perpustakaan, yaitu pelayanan teknis dan pelayanan pengguna. Menurut Siregar (2004: 152) pelayanan perpustakaan meliputi:

- a. Pelayanan teknis, yang mencakup kegiatan pengadaan, pengatalogan dan perawatan koleksi. Prosedur dan mekanisme kerja dari kegiatan tersebut harus dirumuskan dengan baik agar pekerjaan pembinaan koleksi dapat berjalan dengan lancar. Standar-standar pengolahan harus ditetapkan, dan peralatan-peralatan serta bahan-bahan yang diperlukan untuk itu harus disediakan.
- b. Pelayanan pengguna, yang mencakup kegiatan antara lain peminjaman dan keanggotaan, bantuan atau bimbingan penggunaan bahan pustaka, layanan penelusuran dan silang layan. Untuk kelancaran pelayanan pengguna, harus ditetapkan jam buka perpustakaan, peraturan penggunaan bahan pustaka dan prosedur serta mekanisme setiap jenis pelayanan yang ditawarkan. Untuk keperluan pengembangan, data pelayanan harus dikumpulkan setiap saat.

Sedangkan menurut Rahayuningsih (2007: 87) jenis-jenis layanan pengguna dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Layanan locker
2. Layanan sirkulasi
3. Layanan referensi
4. Layanan penelusuran informasi
5. Layanan informasi koleksi terbaru
6. Layanan koleksi terbagi atas: (a) Layanan koleksi umum/skripsi, (b) Layanan koleksi cadangan, (c) Layanan terbitan berkala, (d) Layanan koleksi digital, (e)

Layanan koleksi referensi, (f) Layanan koleksi khusus, (g) Layanan koleksi tugas akhir.

7. Layanan ruang baca
8. Layanan foto copy
9. Layanan workstation dan multimedia
10. Layanan lain-lain, termasuk: pengawasan keluar masuknya koleksi, penataan koleksi, layanan informasi perpustakaan, pendidikan pengguna, sosialisasi peraturan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan terdapat beberapa jenis yang diperuntukkan pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan. Salah satunya pelayanan perpustakaan dengan menggunakan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dalam melakukan pelayanan teknis seperti pengadaan dan pengatalogan, serta dalam pelayanan pengguna dalam melakukan transaksi peminjaman buku dan pengembalian buku.

D. Kualitas Pelayanan Publik

1. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu sistem yang memenuhi sesuatu kebutuhan publik, diorganisasikan baik oleh pemerintah maupun perusahaan swasta (Homby, 2000). Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap

warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini dimaksudkan pelayanan publik adalah setiap instansi penyelenggara negara, korporasi, lembaga, independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Hardiansyah (2011: 11) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Adapun jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah seperti bidang pelayanan umum, kesehatan, pendidikan, transportasi, dan lain-lain. Menurut Mahmudi dalam Hardiansyah (2011: 20), pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama yaitu:

- a. Pelayanan kebutuhan dasar yang meliputi: kesehatan, pendidikan, dan bahan kebutuhan pokok.
- b. Pelayanan umum yang meliputi: pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Moenir (2006: 27) mengungkapkan bahwa pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Dalam hal ini, pelayanan diartikan sebagai sebuah kegiatan. Sedangkan menurut Sampara dalam Sinambela (2010: 5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam

interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Salah satu bidang pelayanan jasa yaitu perpustakaan. Perpustakaan merupakan lembaga penyedia informasi guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi dengan berbagai koleksi cetak, *non* cetak ataupun fasilitas yang lain untuk mendukung proses temu kembali informasi dengan menerapkan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dalam pengelolaan data dan pelayanannya.

2. Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Kualitas pelayanan perpustakaan merupakan tingkat baik atau buruk suatu pekerjaan yang diberikan kepada pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Menurut Feigenbaum dalam Nasution (2004: 41) kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk/ atau jasa.

Menurut Garvin dan Danis dalam Nasution (2004: 41) kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/ atau tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produk jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak (Kotler dalam Nasution, 2004: 6). Pelayanan juga diartikan dengan jasa. Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas pelayanan berbeda

dengan kualitas produk, terutama sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) dan produksi serta komunikasi berjalan secara simultan. Sehingga, kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan pelanggan terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakannya (Jasfar, 2005: 47).

Kualitas pelayanan menurut Suwathi dalam Anwar (2002: 84) kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan. Kualitas pelayanan yang banyak dikenal adalah kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithmal-Pasuraman berry dalam Pasolong (2008: 135) keputusan seseorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan *provider* (penyedia layanan) tergantung pada persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dalam pelayanan perpustakaan menggunakan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 yang mencakup kegiatan pengadaan, pengatalogan, dan layanan sirkulasi.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan menurut Jogiyanto (2009: 97) ada lima dimensi yaitu:

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu persepsi pengguna sistem dapat membantu pekerjaan pengguna sistem.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu persepsi pengguna sistem daya tanggap dalam membantu menyelesaikan pekerjaan.

3. *Assurance* (jaminan), yaitu kemudahan dalam penggunaan sistem.
4. *Empathy*, yaitu persepsi tentang ketepatan atau kesesuaian fitur-fitur yang dibutuhkan oleh pengguna sistem.
5. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu bukti fisik INLISLite V.3 di dukung sarana dan prasarana. Untuk mengukurnya ada 2 aspek yaitu jaringan dan perangkat keras komputer.

Dari lima dimensi kualitas pelayanan, maka akan dapat diketahui kualitas pelayanan perpustakaan dengan menggunakan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3.

E. Sistem Informasi INLISLite V.3

1. Pengertian Sistem

Sistem yaitu kumpulan komponen-komponen yang saling berinteraksi. Menurut menurut Jogiyanto (2009: 1) Pengertian sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan kegiatan atau untuk menyelesaikan masalah tertentu.

Menurut Kadir (2003: 54) sistem adalah sekumpulan elemen-elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan. Sedangkan, menurut Sidharta (1995: 9) sistem adalah himpunan dari bagian-bagian yang saling berhubungan yang secara bersama dalam mencapai tujuan-tujuan yang sama.

Suatu sistem merupakan suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu (Ladjamudin, 2005: 3).

Dari definisi diatas maka dapat disimpulkan sistem merupakan jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan dalam melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan.

2. Pengertian Informasi

Menurut Davis (2002) informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau mendatang. Sedangkan menurut Bodnar (2000: 1) informasi adalah data yang diolah sehingga dapat dijadikan dasar untuk mengambil keputusan yang tepat. Data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakannya (Mc Fadden, 1999).

Berdasarkan definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data yang masih mentah dan diolah menjadi sebuah informasi dapat dijadikan untuk mengambil keputusan serta bermanfaat bagi seseorang untuk meningkatkan pengetahuan.

3. Pengertian Sistem Informasi

Menurut Sutedjo (2002: 14) Sistem Informasi (SI) diartikan sebagai kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain dan membentuk kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses, dan menyimpan, serta

mendistribusikan informasi. Adapun pengertian sistem informasi menurut Susanto (2005: 55) menyatakan bahwa:

“Sistem informasi merupakan kumpulan dari sub-sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna”.

Bondar dan Hopwood (2010: 3) mengungkapkan bahwa sistem informasi mengarah pada penggunaan teknologi didefinisikan sebagai berikut:

“A computer based information system is a collection of computer hardware and software designed to transform data into useful information.”

Kutipan diatas dapat diartikan bahwa sistem informasi berbasis komputer merupakan suatu rangkaian perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mentransformasikan data menjadi informasi.”

Adapun kriteria sebuah informasi yang berkualitas atau indikator dari variabel kualitas informasi menurut Jogiyanto (2005: 77) yaitu:

1. Akurat berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan bagi orang yang menerima informasi tersebut, artinya informasi harus jelas. Adapun Komponen akurat meliputi:
 - a. *Completeness*(kelengkapan), berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kelengkapan yang baik, karena bila informasi yang dihasilkan sebagian-sebagian akan mempengaruhi dalam pengambilan keputusan.
 - b. *Correctness*(kebenaran), berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kebenaran.

- c. *Security*(keamanan), berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki keamanan.
2. Tepat waktu berarti informasi datang pada penerima tidak boleh terlambat, sebab informasi yang sudah usang (terlambat) tidak mempunyai nilai lagi. Sehingga, diperlukan teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah, dan mengirimkannya.
3. Relevan berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakaiannya, relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda.

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan kumpulan elemen-elemen perangkat keras dan perangkat lunak komputer dalam mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat.

Apabila dikaitkan dengan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dalam mengelola data dan pelayanan perpustakaan diharapkan dapat memberikan keandalan bagi pengguna sistem untuk menyelesaikan pekerjaan, daya tanggap bagi pengguna sistem, jaminan bagi pengguna sistem untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan mudah, empati tentang kesesuaian fitur-fitur INLISLite V.3 yang diharapkan bagi pengguna sistem, bukti fisik yaitu penerapan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 yang di dukung dengan kualitas jaringan dan kualitas perangkat keras komputer(Jogiyanto, 2009).

4. INLISLite V.3

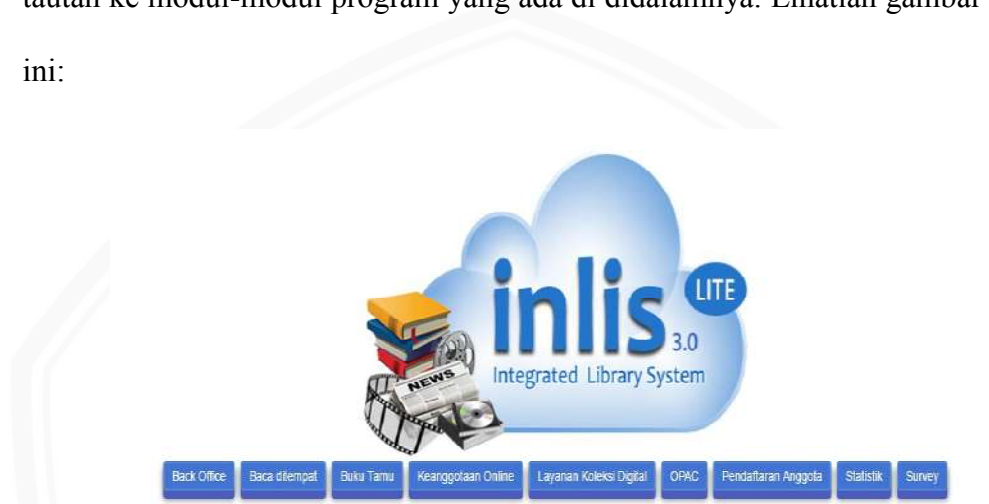
Menurut Hakim (2016: 1-17), INLISLite (*Integrated Library System*) V.3 diperkaya dengan modul-modul program baru yang dikembangkan berdasarkan kritik, saran dan usulan pengguna sistem, serta menyempurnakan modul-modul

yang telah ada pada versi sebelumnya, yaitu versi 2.1.2. INLISLite V.3 dikembangkan secara resmi oleh Perpustakaan Nasional RI dalam rangka menghimpun koleksi nasional dalam jejaring Perpustakaan Digital Nasional Indonesia, serta membantu perpustakaan dalam pengelolaan data dan pelayanan perpustakaan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi di seluruh indonesia yang didasarkan pada:

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
- 2) Undang-Undang Nomor 4 tahun 1990 Tentang Serah Simpan Karya Cetak dan rekam.

INLISlite versi awal dibangun sejak tahun 2011 yang diperuntukkan kepada instansi perpustakaan umum pemerintah kabupaten/kota terpilih seluruh Indonesia. Pengembangan software otomasi perpustakaan INLISLite terus dikembangkan seiring kebutuhan pengelola perpustakaan sehingga muncul INLISLite V.2 pada tahun 2014. Kemudian, Perpustakaan Nasional RI untuk membantu pengelolaan dan pelayanan perpustakaan akan terus mengembangkan berdasarkan kritik, saran dan permintaan pengelola perpustakaan. Sehingga saat ini perpustakaan merilis software INLISLite V.3 pada 06 Juni 2016. INLISLite V.3 diaplikasikan di perpustakaan untuk lebih memudahkan pengguna dalam pengolahan bahan pustaka dengan penerapan sistem informasi manajemen di dukung teknologi untuk membantu aktifitas perpustakaan seperti akuisisi/ pengadaan bahan pustaka, pengolahan bahan pustaka meliputi mengentri data bibliografis, cetak label koleksi, cetak kartu katalog, serta layanan sirkulasi.

Pada software INLISLite V.3 menggunakan standar metadata MARC (*Machine Readable Cataloging*) dalam pembentukan katalog digitalnya dan memiliki banyak fitur-fitur baru yang menyempurnakan fitur yang telah ada di versi sebelumnya. INLISLite V.3 diawali dengan halaman portal yang berisi tautan ke modul-modul program yang ada di dalamnya. Lihatlah gambar berikut ini:



Gambar 1. Tampilan Layar Portal Aplikasi INLISLite V.3

Sumber: Artikel Program Aplikasi INLISLite Versi 3 Sebagai Pilihan Otomasi Perpustakaan Dan Interoperabilitas Antar Perpustakaan oleh Hakim, (2016)

1. Modul *Back Office*

Modul *Back Office* digunakan untuk mengelola data perpustakaan, seperti data bahan pustaka, data anggota, peminjaman pengembalian, pengaturan, dan lain-lain. Modul ini pustakawan dan staf perpustakaan melakukan penambahan, perubahan, dan menghapus data. Sehingga yang ditugaskan harus memiliki akun (berupa *username* dan *password*).

Beberapa fungsi program yang tersedia dalam modul *back office* adalah:

1) Fungsi Pengolahan Bahan Pustaka

Koleksi bahan pustaka yang diadakan, melalui pembelian, hadiah/ hibah, tukar-menukar, dan sebagainya diinput ke dalam pangkalan data INLISLite V.3 melalui menu akuisisi/pengadaan bahan pustaka, katalog dan laporan-laporan terkait pengadaan dan pengolahan bahan pustaka.

2) Fungsi Pelayanan

Fungsi pelayanan digunakan untuk memantau aktifitas anggota di ruang layanan, yaitu:

- a) Menu Keanggotaan digunakan untuk mengelola data anggota, seperti menginput/mengimpor data anggota, melihat anggota yang sudah terdaftar, menambahkan foto anggota serta mencetak kartu anggota.
- b) Menu Sirkulasi digunakan untuk menginput data koleksi yang dipinjam dan dikembalikan. Adapun menu untuk memantau koleksi yang masih dipinjam dan menu mendata ulang koleksi/stok opnam.
- c) Menu Loker digunakan menginput peminjaman dan pengembalian kunci loker tempat penitipan barang anggota.
- d) Menu *Survey* digunakan untuk membuat kuisisioner online agar diketahui umpan balik (kritik dan saran) dari pemustaka.
- e) Buku Tamu digunakan untuk melihat data pengunjung perpustakaan.
- f) Menu *OPAC* berfungsi untuk melihat data pencarian yang dilakukan oleh pemustaka.
- g) Menu Layanan KoleksiDigital digunakan untuk melihat data pencarian yang dilakukan oleh pemustaka.

- h) Menu Baca Ditempat digunakan untuk melihat koleksi yang dibaca diruang layanan (tidak dipinjam).

2. Modul Baca Di Tempat

Modul baca di tempat merupakan modul baru pada INLISLite V.3 yang berfungsi mendukung pelayanan untuk mencatat koleksi yang dibaca pemustaka diruang baca, sehingga diketahui ketermanfaatannya.

3. Modul Buku Tamu

Modul buku tamu berfungsi mendukung pelayanan untuk mencatat kunjungan pemustaka ke perpustakaan.

4. Modul Keanggotaan Online

Modul keanggotaan online digunakan anggota untuk melihat profil dan aktifitasnya dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Anggota juga dapat mengganti *password* keanggotaan, serta mengunggah karya ilmiahnya dalam bentuk digital apabila perpustakaan memiliki kebijakan itu.

5. Modul OPAC (*Online Public Access Catalogue*)

Modul *OPAC (Online Public Access Catalogue)* merupakan mendukung pelayanan untuk membantu pemustaka dalam pencarian koleksi yang dibutuhkannya. Modul *OPAC* pada INLISLite V.3 dirancang dengan penampilan baru untuk memudahkan pemustaka.

6. Modul layanan Koleksi Digital

Modul layanan koleksi digital berpenampilan seperti *OPAC*, merupakan mendukung pelayanan untuk mempublikasikan koleksi digital secara *online*.

7. Modul Pendaftaran Anggota (Mandiri)

Modul pendaftaran anggota merupakan mendukung pelayanan pendaftaran anggota secara mandiri, sehingga meringankan petugas layanan dalam melayani pendaftaran anggota baru.

8. Modul Statistik Perkembangan Perpustakaan

Modul statistik perkembangan perpustakaan memberikan informasi grafis pertumbuhan data koleksi, anggota, kunjungan, serta aktifitas pemanfaatan koleksi di perpustakaan secara transparan yang dapat diakses *online*.

9. Modul *Survey* Pemustaka

Modul *survey* pemustaka digunakan untuk mendukung pelayanan perpustakaan dalam memperoleh umpan balik pemustaka, terhadap kepuasan kebutuhan mereka terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan pegawai perpustakaan.

F. Implementasi

1. Pengertian Implementasi

Secara etimologis pengertian implementasi menurut Kamus Webster dalam Wahab (2012: 135) bahwa implementasi yaitu menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu dan untuk menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sedangkan menurut Usman (2002: 70) implementasi bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem dan bukan sekedar aktivitas, melainkan kegiatan yang terencana untuk mencapai tujuan kegiatan.

Menurut Riple dan Franklin dalam Winarno (2014: 148) berpendapat bahwa implementasi merupakan hal yang terjadi setelah undang-undang

ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*) atau suatu keluaran yang nyata (*tangible output*), istilah implementasi merujuk pada sejumlah kegiatan yang mencakup tujuan-tujuan program dan hasil-hasil yang diinginkan oleh pejabat pemerintah.

Grindle dalam Winarno (2014:149) memberikan pandangannya tentang implementasi dengan mengatakan bahwa secara umum, tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan (*linkage*) yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dijabarkan, maka dapat disimpulkan bahwasanya implementasi merupakan kegiatan melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Apabila dikaitkan dengan implementasi sistem informasi perpustakaan yaitu implementasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dalam pelaksanaan kegiatan untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat dengan menggunakan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3, serta melakukan pelayanan perpustakaan.

III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi secara rinci yang menggambarkan gejala yang ada, mendefinisikan masalah, memeriksa kondisi yang ada dan digambarkan secara sistematis. Menurut Hadari (2005: 63), bahwa:

Penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Menurut Whitney dalam Nazir (2003: 16) bahwa metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi tertentu, termasuk hubungan-hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif dapat menyajikan suatu gambaran ilmiah dengan menjelaskan objek penelitian saat ini terhadap berbagai fakta yang ada, setelah itu diinterpretasikan untuk mendapatkan data deskriptif. Oleh karena itu, metode ini digunakan untuk menggambarkan

fenomena dalam implementasi kebijakan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi bagi peneliti dalam melakukan sebuah penelitian. Selain itu, fokus penelitian dapat menjawab rumusan masalah yang ada, sehingga obyek yang diteliti tidak meluas dan menyimpang dari rumusan masalah. Menurut Moleong (2016: 94) terdapat dua maksud yang ingin peneliti capai dalam merumuskan masalah penelitian dengan memanfaatkan fokus. Pertama, penempatan fokus dapat membatasi studi. Kedua, penetapan fokus itu berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-inklusi atau kriteria masuk keluar suatu informasi yang masuk dilapangan.

Menurut Sugiyono (2016: 207) Fokus penelitian sangat berguna bagi peneliti karena dapat mempermudah dalam memilih data yang tepat untuk penelitian tersebut. Fokus penelitian dipilih berdasarkan kepentingan, urgensi dan fleksibilitas masalah yang akan dipecahkan, selain itu juga faktor keterbatasan tenaga, dan waktu.

Berdasarkan definisi tentang fokus penelitian tersebut, maka fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Implementasi sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur,

- a. Sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur
 - 1) Akurat
 - 2) Tepat waktu
 - 3) Relevan
- b. Kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur
 - 1) *Reliability* (kehandalan)
 - 2) *Responsiveness* (daya tangkap)
 - 3) *Assurance* (jaminan)
 - 4) *Emphaty* (empati)
 - 5) *Tangibles* (bukti langsung)
2. Usaha yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dalam mengurangi hambatan implementasi sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3
 - 1) Mengusulkan kritik dan saran ke Perpustakaan Nasional RI
 - 2) Penambahan jaringan internet

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan riset atau penelitian, sedangkan situs penelitian merupakan objek yang akan dilakukan suatu penelitian. Peneliti memilih lokasi penelitian di Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur. Sedangkan situsnya adalah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang terletak di Jl. Menur Pumpungan 32 Surabaya.

Lokasi dan situs tersebut dipilih karena lokasi dan situs penelitian tersebut dapat menyediakan *entry* data-data kebutuhan peneliti. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur lembaga penyedia informasi bagi masyarakat, dalam memenuhi kebutuhan informasi, maka perlu mengimplementasikan sistem informasi perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

Kemudahan dalam mendapatkan informasi merupakan keharusan bagi perpustakaan dalam hal ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur tidak berbeda dengan perpustakaan lainnya mengenai fungsi perpustakaan sebagai penyedia informasi yang tentunya berorientasi kepada kepuasan pemustaka. Hal ini menjadi permasalahan masih ada kendala sistem informasi dalam membantu pengelolaan data dan pelayanan termasuk Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang mengalami hal itu. Salah satu faktor penyebabnya adalah implementasi sistem informasi perpustakaan yang kurang sesuai kebutuhan.

Dari hasil observasi di lokasi penelitian, peneliti tertarik untuk meneliti tentang sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Tujuan ditetapkannya lokasi dan situs penelitian ini adalah untuk

mengkaji lebih dalam tentang implementasi sistem informasi perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

D. Sumber Data

Menurut Lofland dalam Moleong (2016: 112) sumber utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan yang selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal tersebut, adapun jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh melalui informan dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dan dipandu dengan pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan fokus penelitian yang telah dipersiapkan sebelumnya oleh peneliti. Informasn dalam wawancara antara lain:

- a) stafbidang IT
- b) Pustakawan bidang pengolahan bahan pustaka
- c) Pustakawan bidang deposit
- d) Pustakawan bidang akuisisi
- e) Pustakawan bidang layanan
- f) Pemustaka

2. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber tertulis, yang berupa catatan-catatan, majalah, jurnal, arsip-arsip, data statistik, dokumentasi (foto) kegiatan di lapangan dan lain-lain sebagai sumber data tambahan dalam penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari buku informasi tahun 2017 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan hal penting dalam keberhasilan penelitian, karena pengumpulan data didapatkan data-data berupa informasi yang dibutuhkan dapat menjawab permasalahan yang ditetapkan di rumusan masalah. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian lapangan yang berupa:

a) Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk saling bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tersebut (Sugiyono, 2009:231). Pada penelitian ini yang digunakan adalah wawancara terbuka dan semi terstruktur (menerima pendapat atau ide dari informan) dengan informan staf Bidang IT perpustakaan, Pustakawan Bidang pengolahan, Pustakawan Bidang deposit, Pustakawan Bidang akuisisi, Pustakawan Bidang layanan, dan pemustaka dengan menyiapkan instrumen-instrumen berupa pertanyaan secara tertulis. Dalam melakukan wawancara peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

b) Observasi

Observasi merupakan proses yang kompleks, suatu proses yang disusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri spesifik berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala, alam, dan responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2009: 145).

Observasi dalam penelitian ini dilakukan menggunakan observasi partisipatif. Observasi partisipatif menurut Sugiyono (2011: 310), peneliti melakukan pengamatan juga melakukan apa yang dilakukan oleh narasumber, maka diharapkan data yang diperoleh lebih lengkap, tajam, dan mengetahui tingkat makna setiap perilaku yang tampak. Dalam penelitian ini observasi dilakukan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

c) Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai catatan, transkrip, buku, notulen dan sebagainya (Arikunto, 2006: 158). Mengumpulkan data yang berhubungan dengan implementasi kebijakan sistem informasi perpustakaan INLISlite V.3 dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Peneliti memasukkan data sesuai topik permasalahan. Apabila ada kaitan dengan objek yang diteliti, maka dapat ditambahkan ke dalam hasil penelitian guna memberikan rekomendasi perbaikan untuk permasalahan itu.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menurut sebagai alat-alat atau fasilitas yang dipergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaanya lebih

mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Arikunto, 2006: 160).

Adapun instrumen yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Peneliti Sendiri

Dalam penelitian kualitatif, peneliti kualitatif sebagai human *instrument* yang menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data serta membuat kesimpulannya.

2. Pedoman Wawancara (*Interview Guide*)

Peneliti menggunakan pedoman wawancara yang berisikan serangkaian pokok-pokok pertanyaan yang hendak diajukan kepada responden yaitu staf Bidang IT, pustakawan, dan perangkat penunjang lapangan. Perangkat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian antara lain kamera untuk merekam suara dan foto-foto aktivitas informan. Hal tersebut bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam melakukan wawancara mengenai kegiatan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa timur.

G. Keabsahan Data

Penggunaan keabsahan data sangat penting dalam penelitian karena pembaca perlu mengetahui proses yang digunakan oleh seorang peneliti untuk memperoleh data yang valid dan akurat. Keabsahan data dalam penelitian ini akan dibuktikan dengan triangulasi data.

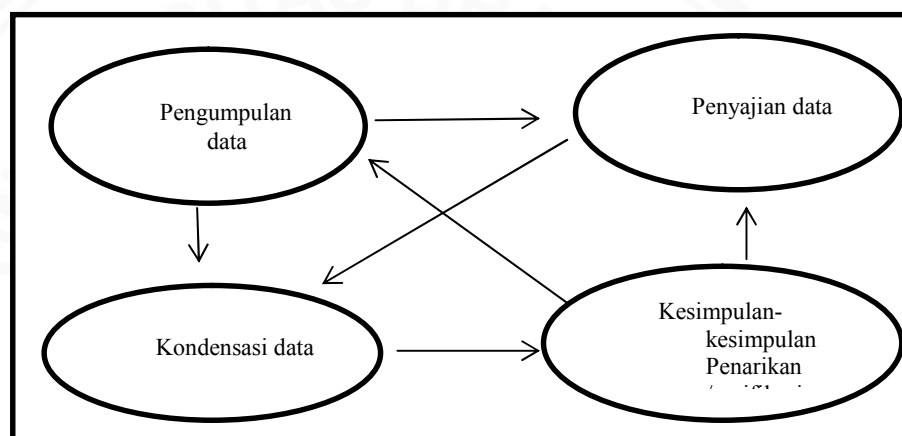
Pengertian triangulasi menurut Moleong (2015: 330) merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, di luar data

itu yaitu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Denzim (1978) dalam Gunawan (2014: 219-223) membedakan empat macam triangulasi yaitu (1) triangulasi sumber; (2) triangulasi metode; (3) triangulasi peneliti; dan (4) triangulasi teoritik.

Berdasarkan beberapa macam triangulasi, bentuk triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Peneliti melaksanakan konfirmasi jawaban dari informan yaitu Pustakawan Bidang IT Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dengan membandingkan jawaban informan lain yaitu pustakawan bidang pengolahan bahan pustaka, pustakawan bidang deposit, pustakawan bidang akuisisi, pustakawan bidang layanan dan pemustaka dengan jawaban yang diperoleh dari data observasi serta data dokumentasi. Selain, melalui wawancara dan observasi, peneliti menggunakan dokumen tertulis, arsip, catatan pribadi dan foto yang berkaitan dengan implementasi kebijakan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

H. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini disesuaikan dengan pendekatan penelitian yang digunakan, yaitu pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan analisis data model Miles, Huberman, dan Saldana. Karena metode ini memiliki tahapan-tahapan yang digunakan cukup banyak sehingga dapat mempermudah peneliti untuk melakukan penelitian. Miles, Huberman, dan Saldana (2014) mengemukakan model interaktif dalam analisis data sebagai berikut:



Gambar 3. *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook (interactive model)*

Sumber: Miles, Huberman, dan Saldana (2014)

1. Kondensasi Data

Kondensasi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data mentah yang didapat peneliti dari data di lapangan. Tahap kondensasi data dilakukan dengan memfokuskan data yang telah dicatat pada tahap pengumpulan data, lalu difokuskan pada masalah. Proses kondensasi data dilakukan setelah peneliti mendapatkan data lapangan baik dari catatan hasil wawancara kepada staf Bidang IT, Pustakawan Bidang Pengolahan Bahan Pustaka, Pustakawan Bidang Deposit,

Pustakawan Bidang akuisisi, Pustakawan Bidang layanan dan Pemustaka, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, hasil wawancara maupun data pendukung penelitian yang akan dipilih berdasarkan fokus penelitian yang sudah ditetapkan yaitu implementasi sistem informasi INLISLite V.3 dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan penyajian sekumpulan informasi yang memudahkan peneliti untuk memahami penelitian yang sedang dilakukan dan kegiatan selanjutnya yang perlu dilakukan. Analisis data setelah kondensasi dengan memilah data dan penyederhanaan data, selanjutnya yaitu penyajian data. Penyajian data pada penelitian ini dilakukan dengan cara menyajikan data-data hasil catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen dan materi empiris kepada informan dan pengamatan langsung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang sudah dikelompokkan berdasarkan fokus penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan

Peneliti melakukan penarikan kesimpulan berdasarkan fokus penelitian dan verifikasi kenyataan yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur meliputi staf Bidang IT, Pustakawan Bidang pengolahan, Pustakawan Bidang Deposit, Pustakawan Bidang akuisisi, Pustakawan Bidang layanan dan Pemustaka dari permulaan pengumpulan data, kemudian ditarik kesimpulan yang sesuai dengan data yang diperoleh dalam penelitian guna memadatkan pembahasan yang sangat luas menjadi pokok bahasan yang lebih

singkat dan sederhana sehingga hasil penelitian ini dapat dimengerti dengan baik dan jelas.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu lembaga pemerintah daerah yang kebijakannya bersifat spesifik dibidang perpustakaan dan Kearsipan. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sebagai penanggungjawab dalam mewujudkan pembinaan minat baca di Jawa Timur dan menjamin terselamatnya dan terlestarinya serta didayagunakan arsip di Jawa Timur, maka perlu diterbitkan buku pintar tentang profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, issue aktual perpustakaan dan kearsipan serta foto-foto kegiatan perpustakaan dan kearsipan.

2. Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

2.1 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur adalah sebuah lembaga baru yang dibentuk sebagai pemberlakuan Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Lembaga yang merupakan hasil penggabungan dari dua lembaga, yaitu Dinas Perpustakaan Provinsi Jawa Timur dan Dinas Kearsipan Provinsi Jawa Timur No. 10 tahun 2008 tanggal 20 Agustus 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Jawa Timur.

Sebagai lembaga baru, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur masih perlu mengkonsolidasikan segala program kegiatannya agar bisa berjalan seiring perkembangan. Perpustakaan dan Kearsipan merupakan rumpun yang sama, tetapi dalam tugas dan kegiatan memiliki karakteristik yang berbeda. Untuk mencapai keseimbangan yang lebih baik, perlu suatu proses. Dan proses inilah yang saat ini sedang dijalani. Perbedaan ini tidak perlu diperdebatkan, tetapi perlu disikapi sebagai kelebihan.

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan selaku pimpinan lembaga daerah tingkat eselonering II A, harus bekerja ekstra di tengah perbedaan ini. Dalam melaksanakan tugasnya, kepala dibantu oleh para Kepala: Bidang Pengembangan dan Pengolahan, Deposit; Bidang Pembinaan dan SDM Perpustakaan; Bidang Layanan dan Informasi; Bidang Publikasi, Promosi Perpustakaan dan Kearsipan; Bidang Penyelematan Arsip Statis; Bidang Pembinaan dan Pemasyarakatan Kearsipan; Bidang Pengelolaan Arsip in Aktif serta seorang Sekretaris.

2.2 Badan Arsip

Sejarah keberadaan lembaga kearsipan di Provinsi Jawa Timur pada dasarnya tidak terlepas dari lembaga kearsipan tingkat pusat, yaitu Arsip Nasional Republik Indonesia Wilayah Jawa Timur secara struktural mengacu pada Arsip Nasional RI, Jakarta dan Kantor Arsip Daerah Jawa Timur. Kantor Arsip Daerah (KAD) Provinsi Jawa Timur, didirikan sebagai implementasi dari amanat Undang-undang No. 7 Tahun 1971 pasal 8 tentang pembentukan unit kearsipan di setiap unit pemerintahan daerah.

Meskipun demikian, tidak serta merta KAD dibentuk di Provinsi Jawa Timur.

Pada perkembangannya, dibentuklah lembaga kearsipan tingkat provinsi yaitu Kantor Arsip Daerah (KAD) yang didirikan berdasarkan Peraturan Daerah No. 10 Tahun 1992. Secara de facto, KAD baru memulai operasionalnya tahun 1995, walaupun Kepala Kantornya sudah diangkat Tahun 1994. Saat itu KAD menempati kantor di jalan Jagir Wonokromo No. 350 Surabaya. Orang pertama yang dipercaya menjadi Kepala KAD Provinsi Jawa Timur adalah Drs. Soepriyanto HS. Beliau menjadi Kepala KAD selama 5 Tahun (1994-1999). Sebagai pengganti ditunjuk Dra. Joehartati. Beliau menjadi Kepala KAD sejak 1999-2001. Mereka berdua memiliki prestasi yang berbeda tetapi sama pentingnya hingga mampu menanamkan prinsip-prinsip dasar kearsipan di Provinsi Jawa Timur.

Berlakunya Undnag-undang No. 32 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang No. 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pusat dan Daerah, membawa konsekuensi terhadap penataan sejumlah lembaga pemerintah di daerah termasuk di antaranya lembaga kearsipan. Hal ini direspon positif oleh Pemerintah Provinsi dan DPRD Provinsi Jawa Timur guna membangun dan menyelematkan warisan berharga berupa arsip di jawa timur.

Berpijak pada pemikiran tersebut, maka dibentuklah Badan Arsip Provinsi Jawa Timur. Badan Arsip Provinsi Jawa Timur dibentuk sebagai upaya penyelamatan fungsi dan lembaga yang sebelumnya sudah ada, yaitu Kantor Arsip Daerah Provinsi Jawa Timur dan Arsip Nasional RI Wilayah

Jawa Timur. Badan Arsip Provinsi dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Daerah No. 41 Tahun 2000 tanggal 18 Desember 2000 dan diundangkan dalam Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur No. 15 Tahun 2001 Seri D. Badan Arsip Provinsi Jawa Timur dipimpin oleh seorang Kepala dengan tingkat eselonering II A. Dalam menjalankan tugasnya, Kepala Badan bertanggung jawab pada Gubernur Jawa Timur.

Orang pertama yang ditunjuk sebagai Kepala Badan Arsip Provinsi Jawa Timur adalah Drs. H. Boimin, MM. Sebagai Kepala pertama, beliau harus bekerja keras menyelaraskan visi misi pengembangan kearsipan di Provinsi Jawa Timur. Sayang, beliau tidak lama memimpin Badan Arsip Provinsi Jawa Timur (2001-2002). Meskipun begitu, beliau cukup mampu memberi pondasi kuat pada pengembangan kearsipan di Provinsi Jawa Timur.

Muhammad Hakim, SH. MM., ditunjuk oleh Gubernur Jawa Timur sebagai pengganti Drs. H. Boimin, MM. Beliau menjadi Kepala Badan Arsip Provinsi Jawa Timur sejak 2002-2008. Selama masa tersebut, banyak sekali hal-hal yang sudah dilakukan untuk membangun kearsipan di Jawa Timur, sehingga lembaga kearsipan dikenal oleh masyarakat luas. Pada akhirnya Badan Arsip Provinsi Jawa Timur digabung dengan Badan Perpustakaan, sehingga menjadi Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

2.3 Badan Perpustakaan

Berlakunya Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah telah membawa perubahan yang mendasar bagi

kelembagaan Pemerintahan di Jawa Timur. Salah satu Lembaga Pemerintah yang mengalami perubahan dimaksud adalah Lembaga Perpustakaan. Perpustakaan Nasional Jawa Timur yang semula merupakan instansi vertikal Perpustakaan RI, berubah status menjadi Badan Perpustakaan Propinsi Jawa Timur. Perjalanan sejarah Dinas Perpustakaan Provinsi Jawa Timur dimulai dari:

a. Perpustakaan Negara

Pada Tahun 1959 dengan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 13477/S tanggal 27 Desember 1959, di Surabaya didirikan Perpustakaan Negara Departemen Pendidikan dan Kebudayaan yang untuk sementara menempati salah satu ruangan di komplek Jl. Gentengkali Nomor 33 Surabaya. Pada waktu itu bahan pustaka yang ada masih sangat terbatas. Tenaga yang ada hanya satu orang. Terbatasnya kegiatan, anggaran, pengadaan tenaga, bahan pustaka dan sarana perpustakaan berjalan sangat lamban. Pada Tahun 1975 terbit Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 079/0/1975 tentang restrukturisasi di lingkungan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Timur.

Dalam Keputusan tersebut, Bidang Pendidikan Masyarakat tidak lagi dibebani Pengolahan Taman Pendidikan Masyarakat. Dengan demikian Taman Pendidikan Masyarakat tidak dapat berkembang karena tidak mempunyai Lembaga Induk dan tidak mempunyai anggaran belanja. Sehubungan dengan hal tersebut Keputusan Kepala Kantor Wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Nomor: 2/SA tanggal 23 Februari

1997 Taman Pustaka Masyarakat/C diintegrasikan ke dalam Perpustakaan Negara dan menempati gedung di Jl. Walikota Mustajab 68 Surabaya.

Secara struktural, Perpustakaan Negara berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Lembaga Perpustakaan di Jakarta. Hubungan kerja dengan Kepala Kantor Perwakilan Departemen P dan K Jawa Timur bersifat konsultif.

b. Taman Pustaka Masyarakat

Sementara itu, sejak Tahun 1953 di Surabaya sudah berdiri dan berfungsi dengan baik Taman Pustaka Masyarakat/C (tingkat Provinsi) yang pengelolaannya menjadi tanggung jawab Jawatan Pendidikan Masyarakat Perwakilan P dan K Jawa Timur. Taman Pustaka Masyarakat/C (TPM/C) yang beralamat di Jl. Walikota Mustajab Nomor 68 Surabaya ini adalah bekas Central Bibliotheek Indonesia Milik Belanda yang diserahkan kepada Perwakilan P dan K Jawa Timur bersamaan dengan penyerahan kedaulatan dari Pemerintah Pendudukan Belanda kepada Pemerintah Republik Indonesia. Koleksinya hampir 90% terdiri dari buku-buku berbahasa Belanda, Inggris, Jerman, Perancis. Pada Tahun 1975 terbit Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 079/0/1975 tentang restrukturisasi di lingkungan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Propinsi Jawa Timur.

Dalam Keputusan tersebut, Bidang Pendidikan Masyarakat tidak lagi dibebani Pengolahan Taman Pendidikan Masyarakat tidak dapat berkembang karena tidak mempunyai anggaran belanja. Sehubungan dengan hal tersebut Keputusan Kepala Kantor Wilayah Departemen

Pendidikan dan Kebudayaan Nomor: 2/SA tanggal 23 Pebruari 1977 Taman Pustaka Masyarakat/C diintegrasikan ke dalam Perpustakaan Negara dan menempati gedung di Jl. Walikota Mustajab 68 Surabaya.

c. Perpustakaan Wilayah

Pada Tahun 1978, terjadi peruabhan nama perpustakaan, yaitu lembaga perpustakaan berubah menjadi Pusat Pembinaan Perpustakaan dan Perpustakaan Negara berubah menjadi Perpustakaan Wilayah. Sejak saat itu Perpustakaan Wilayah memperoleh dua macam Kebudayaan dan Anggaran Rutin dari Pusat Pembinaan Perpustakaan. Untuk menampung perkembangan, perpustakaan wilayah dipindahkan ke Gedung baru dimaksud dibangun pada pertengahan Juni 1990 dalam tiga tahun /tahap dengan biaya pembangunan dan anggaran proyek.

d. Perpustakaan Daerah

Sesuai dengan keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 1 April Tahun 1989 tentang Perpustakaan Nasional, mulai 1 April 1991 Pusat Pembinaan Perpustakaan dimasukkan kedalam struktur Organisasi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Perpustakaan Wilayah diubah namanya menjadi Perpustakaan Daerah sesuai pula dengan keputusan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 001/Org/9/1990. Dalam melaksanakan tugas Kepala Perpustakaan Daerah ber-tanggung jawab kepada Kepala Perpustakaan Nasional maupun Perpustakaan Daerah secara Organisasi terlepas dan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan dan diserahkan kepada Sekretaris Negara (Non Departmen).

e. Perpustakaan Nasional Propinsi

Berdasarkan keputusan Presiden Nomor: 50 Tahun 1997 tentang Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Timur berubah status menjadi Eselon IIA dengan nama Perpustakaan Nasional Propinsi Jawa Timur. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, memperhatikan petunjuk dari Gubernur.

Dalam perjabaran kegiatan di daerah sesuai Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor: 44 tahun 1998 tentang Organisasi dan Tata kerja Perpustakaan Nasional RI, Perpustakaan Nasional Propinsi Jawa Timur mempunyai tugas melaksanakan kegiatan di Wilayah Propinsi meliputi pengembangan, pembinaan dan pendayagunaan semua jenis perpustakaan di instansi atau lembaga pemerintah maupun swasta dalam rangka pelestarian bahan pustaka sebagai hasil budaya, serta pelayanan informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan Kebudayaan.

f. Badan Perpustakaan Propinsi Jawa Timur

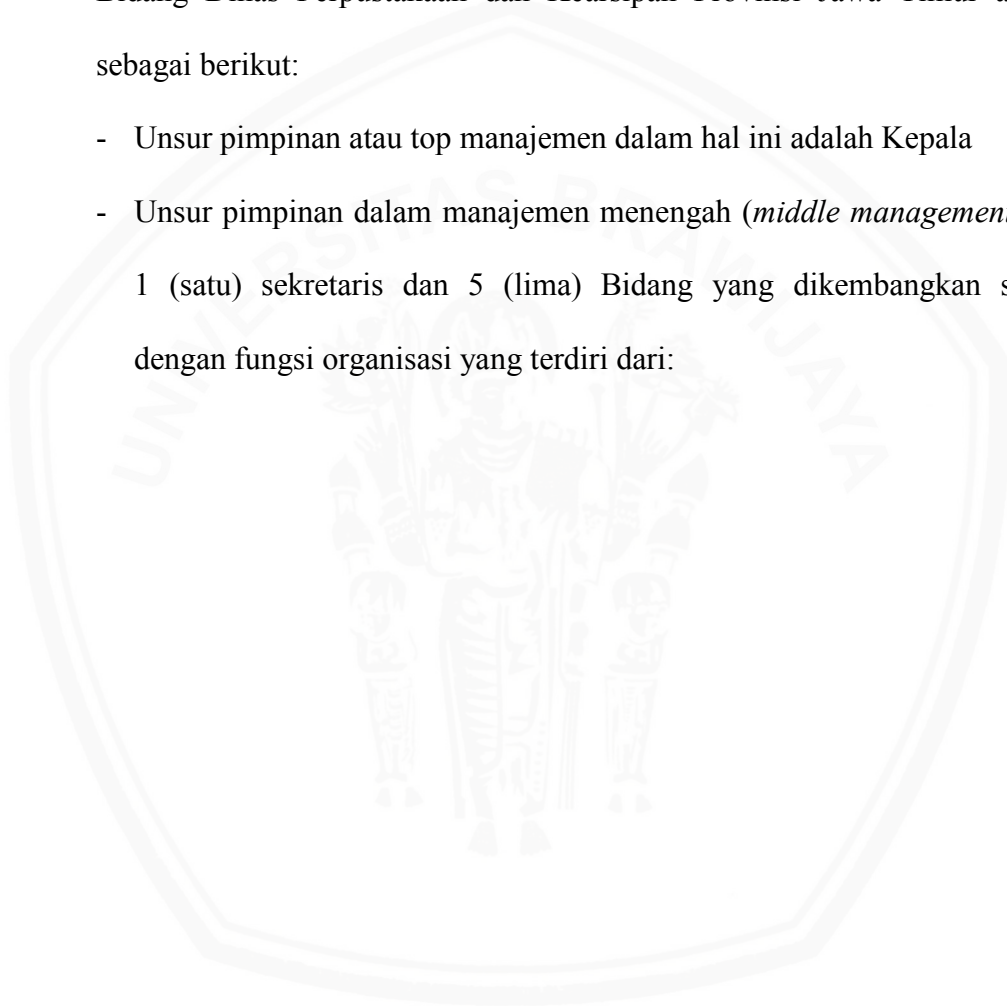
Proses otonomi yang bergulir mengakibatkan terjadinya reorganisasi dan restrukturisasi di semua lini kegiatan kedinasan di lingkungan Propinsi Jawa Timur, yang dampaknya telah diterbitkan peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 2000 tanggal 22 Desember 2000. Dengan Peraturan Daerah ini, instansi ini mengalami perubahan nyata dengan bertambah luasnya fungsi dan peranan yang diembannya.

2.4 Susunan Organisasi

Nomenklatur baru Organisasi dan Manajemen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur didasarkan pada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2016 tanggal 21 Oktober 2016

Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Timur. Lebih lanjut pengaturan uraian tugas sekretariat, bidang, sub bagian, sub bidang Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 64 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Sekretariat, Bidang, Sub Bagian, Sub Bidang Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur adalah sebagai berikut:

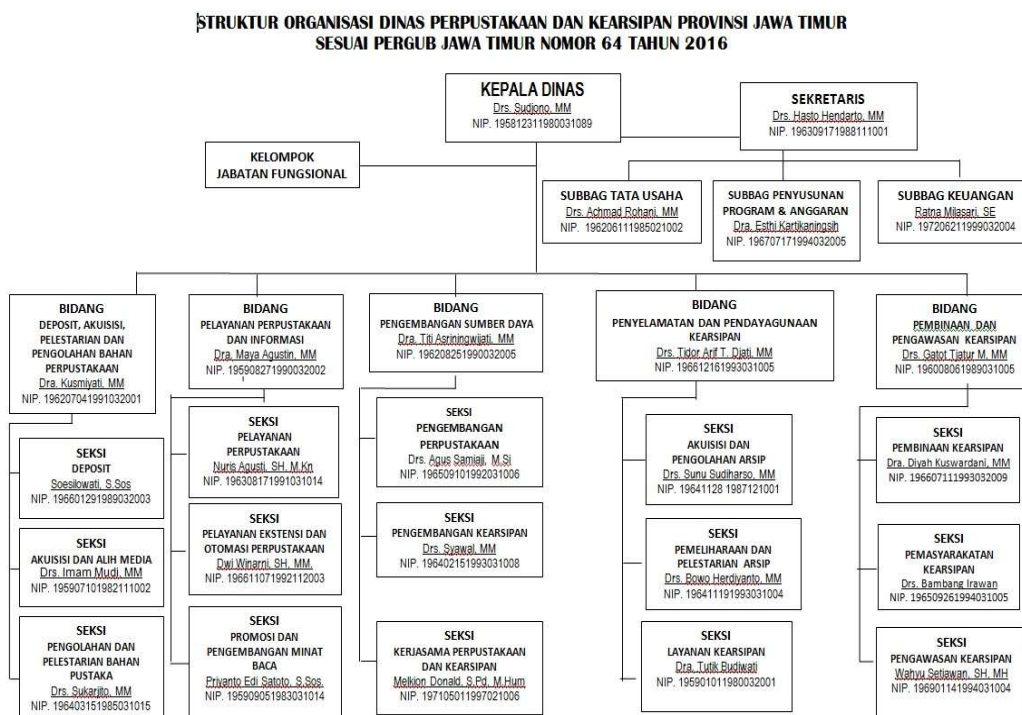
- Unsur pimpinan atau top manajemen dalam hal ini adalah Kepala
- Unsur pimpinan dalam manajemen menengah (*middle management*) ada 1 (satu) sekretaris dan 5 (lima) Bidang yang dikembangkan sesuai dengan fungsi organisasi yang terdiri dari:



Fungsi Kesekretariatan membawahi 3 (tiga) Sub Bagian, yaitu Sub Bagian Tata Usaha, Sub Bagian Penyusunan Program dan Anggaran, dan Sub Bagian Keuangan.

1. Fungsi Bidang Deposit, Akuisisi, Pelestarian dan Pengolahan Bahan Perpustakaan membawahi 3 (tiga) Seksi yaitu, Seksi Deposit, Seksi Akuisisi dan Alih Media, Seksi Pengolahan dan Pelestarian Bahan Pustaka.
 2. Fungsi Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Informasi membawahi 3 (tiga) Seksi Yaitu, Seksi Pelayanan Perpustakaan, Seksi Pelayanan Ekstensi dan Otomasi Perpustakaan, Seksi Promosi dan Pengembangan Minat Baca.
 3. Fungsi Bidang Pengembangan Sumber Daya membawahi 3 (tiga) Seksi yaitu, seksi Pengembangan Sumber Daya, Seksi Pengembangan Perpustakaan, Seksi Kerjasama Perpustakaan dan Kearsipan.
 4. Fungsi Bidang Penyelamatan dan Pendayagunaan Kearsipan membawahi 3 (tiga) Seksi yaitu, Seksi Akuisisi dan Pengolahan Arsip, Seksi Pemeliharaan dan Pelestarian Arsip, Seksi Layanan Kearsipan.
 5. Fungsi Bidang Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan membawahi 3 (tiga) Seksi yaitu, Seksi Pembinaan Kearsipan, Seksi Pemasyarakatan Kearsipan, Seksi Pengawasan Kearsipan.
- Unsur Kelompok Jabatan Fungsional Pustakawan dan Arsiparis sebagai cerminan dari kelompok keahlian profesional dalam bidang perpustakaan dan kearsipan.

Diagram struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dapat ditunjukkan dalam bagan di bawah ini:



Gambar 4. Struktur Organisasi

Sumber: Buku Informasi, 2017

2.5 Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas pokok dan fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 64 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Sekretariat, Bidang, Sub Bagian, Sub Bidang Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, sebagai berikut:

a. Tugas Pokok:

Melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan Daerah yang bersifat spesifik yaitu di bidang perpustakaan dan kearsipan

b. Fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang arsip dan perpustakaan
- b. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintah daerah
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Gubernur.

2.6 Visi dan Misi

a) Visi

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur menetapkan visi yang sesuai dengan tugas dan fungsinya, yaitu:

“Jawa Timur Gemar Membaca dan tata Tertib Kearsipan”

b) Misi

Untuk mewujudkan visi pembangunan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, maka mision pembangunan ditetapkan sebagai berikut:

- a. Mewujudkan masyarakat Jawa Timur Gemar Membaca
- b. Mewujudkan tertib arsip di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur

2.7 Lokasi

Sejak berlakunya PP No. 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi lebur menjadi satu lembaga, yaitu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang menempati Kantor di berbagai Lokasi:

- a. Jalan Menur Pumpungan 32, berdiri di atas tanah seluas 5.750 m² dengan luas bangunan gedung 3.442 m²

- b. Jalan Jagir Wonokromo No. 350 Surabaya, luas Gedung A: 672 m²
Gedung B: 1.114 m², Gedung C: 1075 m², dan Depo 567,5 m²
- c. Serta Depo Arsip di Pandaan dengan luas 9.189 m², Gedung: 1800 m²

2.8 Jenis-jenis Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

a. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah kegiatan melayani pengguna Perpustakaan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka beserta penyelesaian administrasi baik secara manual maupun elektroniknya.

Waktu Pelayanan:

Senin-Kamis	: 08.00 – 19.00 WIB
Jum'at	: 08.00 – 18.00 WIB
Istirahat	: 11.00 – 13.00 WIB
Sabtu-Minggu	: 08.00 – 12.00 WIB

b. Layanan Perpustakaan Keliling

Layanan Perpustakaan Keliling adalah kegiatan layanan perpustakaan yang bergerak dari suatu tempat lain dengan menggunakan Mobil Perpustakaan Keliling (MPK). Layanan ini diselenggarakan dalam bentuk layanan paket dan layanan langsung.

c. Layanan Rujukan

Layanan rujukan adalah layanan memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan berdasarkan koleksi sumber rujukan yang dimiliki.

d. Layanan rujukan cepat

Layanan rujukan cepat adalah memberi jawaban langsung atas permintaan informasi dari pengguna perpustakaan melalui pemanfaatan sumber rujukan seperti kamus, ensiklopedia, direktori dan lain-lain.

e. Bimbingan pemakai sumber rujukan

Bimbingan pemakai sumber rujukan adalah bantuan yang diberikan kepada pengguna jasa perpustakaan untuk memanfaatkan sumber-sumber rujukan yang dimiliki antara lain berkaitan dengan isi, susunan, dan cara mencari informasi termasuk sumber rujukan elektronik. Bidang Layanan perpustakaan dan informasi menyediakan komputer dan fasilitas *wi-fi* untuk akses internet serta koleksi *e-book* secara gratis.

f. Layanan Penelusuran Literatur

Layanan Penelusuran Literatur adalah kegiatan mencari atau menemukan kembali informasi kepustakaan mengenai suatu bidang tertentu yang ada di perpustakaan maupun diluar perpustakaan dengan menggunakan bantuan OPAC (*Online Public Access Catalogue*), Literatur sekunder dan Sarana Penelusuran lainnya.

g. Layanan audio visual

Layanan audio visual atau pandnag dengar adalah kegiatan mengoperasikan peralatan pandang dengar termasuk komputer dan membimbing penggunaanya.

h. Layanan penyediaan bahan pustaka

Layanan penyediaan bahan pustaka adalah kegiatan mencari dan menyediakan bahan pustaka sesuai dengan kebutuhan pengguna melalui silang layan perpustakaan.

i. Bimbingan pembaca

Layanan bimbingan pembaca adalah kegiatan memberi bimbingan, petunjuk atau panduan kepada pengguna jasa perpustakaan tentang cara-cara membaca yang baik, secara cepat dan benar dengan menggunakan koleksi dan peralatan perpustakaan.

j. Bimbingan pemakai perpustakaan

Layanan bimbingan pemakai perpustakaan adalah kegiatan memberikan penjelasan tentang berbagai informasi perpustakaan dan penggunaan perpustakaan secara optimal kepada kelompok-kelompok pengguna baru.

k. Layanan Mendongeng Kepada Anak

Layanan mendongeng kepada Anak-anak bercerita mengenai isis satu buku atau beberapa buku dengan berbagai teknik untuk menumbuhkan minat baca dan menambah pengetahuan anak.

l. Layanan Deposit

Layanan Deposit diperuntukkan kepada pemustaka yang menginginkan Koleksi *Local Content* yang berisi informasi asli yang dihasilkan oleh institusi atau lembaga, daerah untuk kepentingan pendidikan dan penelitian.

m. Layanan foto *copy*

Layanan foto *copy* diperuntukkan bagi pemustaka yang menginginkan foto *copy* koleksi secara terbatas untuk kepentingan pendidikan dan penelitian.

2.9 Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur Berdasarkan Bidang Tahun 2018

Tabel 3. Data Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur Berdasarkan Bidang Tahun 2018

No	Bidang	Jumlah
1	Deposit, Akuisisi, Pelestarian dan Pengolahan Bahan Pustaka	24
2	Pelayanan Perpustakaan dan Informasi	31
3	Pengembangan Sumber Daya	27
4	Penyelamatan dan Pendayagunaan Kearsipan	25
5	Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan	22
	Jumlah	129

Sumber: Data Observasi Peneliti, 2018

Berdasarkan data pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur berdasarkan pembagian tiap bidang sudah cukup memadai, karena setiap bidang dikelompokkan berdasarkan kemampuan dan keahlian dalam melaksanakan tugasnya.

2.10 Koleksi Bahan Pustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa timur

**Tabel 4. Jumlah Koleksi Bahan Pustaka tercetak dan non cetak
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur**

No	Tahun	Eksemplar
1	2014	412.839
2	2015	434.229
3	2016	444.834

Sumber: buku informasi, 2017

(data diolah)

Berdasarkan data yang bersumber dari Buku Informasi Tahun 2017 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur setiap tahunnya bertambah. Koleksi tersebut meliputi buku, majalah, koran, tabloid, majalah anak, peta, CD/VCD dan *e-Book*.

2.11 Jumlah Pemustaka dan Kunjungan Pemustaka

**Tabel 5. Jumlah Data Pengunjung Dewasa Dinas Perpustakaan dan
Kearsipan Provinsi Jawa Timur Tahun 2012 s/d 2016**

No	Tahun	Jumlah Pemustaka
1	2012	409.188
2	2013	410.311
3	2014	451.650
4	2015	445.094
5	2016	644.896

Sumber: Buku Informasi, 2017

(data diolah)

Jumlah pengunjung dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan. Karena, diimbangi dengan peningkatan sarana dan prasarana, dan jumlah koleksi yang terus dikembangkan.

2.12 Jumlah Peminjam Buku

**Tabel 6. Jumlah Data Peminjam Buku Dinas Perpustakaan dan
Kearsipan Provinsi Jawa Timur Tahun 2012 s/d 2016**

No	Tahun	Jumlah Peminjam
1	2012	312.687
2	2013	258.897
3	2014	292.079
4	2015	293.560
5	2016	302.656

Sumber: Buku Informasi, 2017

Jumlah peminjam buku dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan. Karena, koleksi buku yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka serta fasilitas sarana dan prasana yang terus ditingkatkan.

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Implementasi sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

a. Sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3

Sistem informasi menurut Sutedjo (2002: 14) mengartikan kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain dan membentuk kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses, dan menyimpan, serta mendistribusikan informasi. Adapun kriteria sebuah informasi yang berkualitas. Sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 ini diukur peneliti dengan dilihat dari indikator sebagai berikut:

1) Akurat

Akurat berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak biasa atau menyesatkan artinya informasi harus jelas. Informasi yang sampai

pada pemustaka harus bisa dipertanggung jawabkan kebenarannya. Adapun beberapa indikator yang digunakan peneliti untuk mengukur keakuratan, yaitu:

a. *Completeness* (kelengkapan)

Completeness (kelengkapan), berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kelengkapan yang baik, maka didukung dengan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 untuk mengolah data menjadi informasi, untuk disajikan hingga dapat diterima oleh pemustaka. Karena, sebuah informasi haruslah memiliki kelengkapan dan kejelasan, agar tidak menyesatkan bagi pemustakanya. Hal tersebut seperti yang dikatakan Iza mahasiswi dari Universitas Islam Negeri Surabaya selaku pemustaka mengatakan bahwa:

“saya berkunjung sudah 4 kali mbak, disini apabila ingin mencari buku, kan saya telusuri melalui *opac* dulu mbak, di *opac* sangat lengkap penyajian informasinya, disitu ada *cover* bukunya, nama pengarang, penerbit juga, dan status buku tersebut” (wawancara, 14 Maret 2018 pukul 14.48 WIB).

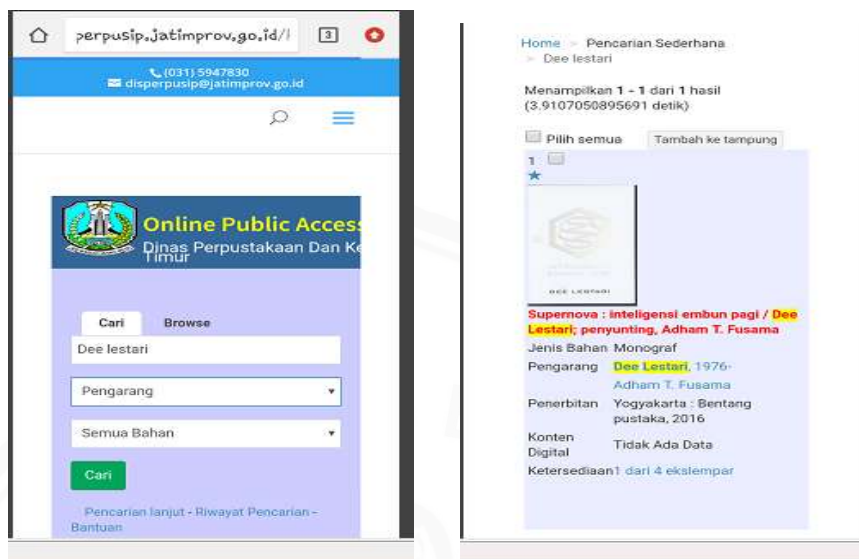
Sama halnya dengan pernyataan Rina Mahasiswi dari Universitas Islam Negeri Surabaya selaku pemustaka mengatakan bahwa:

“saya sih seminggu sekali berkunjung kesini, dan sudah 4 kali kesini, untuk penelusuran melalui *Hp* sangat mudah mbak, kalau mau pinjam buku saya telusuri dulu melalui katalog buku *online* pada *websitedisperpusip.jatimprov.go.id*. sehingga saya tau status buku tersebut bisa dipinjam atau tidak” (wawancara, 14 Maret 2018 pukul 14.50 WIB).

Hal tersebut diperkuat oleh Hidayah Mahasiswi dari Universitas Airlangga Surabaya selaku pemustaka mengatakan bahwa:

“saya sering berkunjung kesini, untuk *opac* nya sangat cepat diakses mbak, bisa diakses kapan saja dan sangat membantu mencari tahu buku yang ingin kita pinjam, memuat informasi yang

lengkap dari cover bukunya lalu status buku tersebut tersedia apa sedang dipinjam” (wawancara, 20 April 2018 pukul 13.37 WIB).



Gambar 14. Penelusuran *opac* Melalui *Handphone* Pemustaka
Sumber: Data Observasi peneliti, 2018

Berdasarkan uraian pernyataan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur menerapkan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dalam menginput data katalog buku serta membantu memberikan informasi kepada masyarakat ataupun memberi kemudahan pada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasi melalui *website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang menyediakan akses katalog buku *online* sesuai pada gambar 14.

b. *Correctness* (kebenaran)

Correctness (kebenaran) berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kebenaran. Sebuah informasi yang sampai kepada pemustaka haruslah memiliki kebenaran dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya

maksudnya ada sumber yang jelas. Sehingga, pemustaka dapat dengan mudah mendapatkan informasi ataupun merujuknya lagi. Maka, diperlukan suatu sistem informasi perpustakaan yang dapat membantu dalam mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat. Serta, sistem informasi perpustakaan yang akurat selain kelengkapan informasi, juga harus memiliki kebenaran informasi. Hal tersebut dijelaskan oleh Rina Mahasiswi dari Universitas Islam Negeri Surabaya selaku pemustaka mengatakan bahwa:

“selama ini kalau saya cari informasi ketersediaan buku kan ngecek di *website* dulu, baru saya kesini untuk pinjamnya, dan sangat membantu si mbak adanya menu katalog buku *online* di *website* itu, jadi saya bisa tau langsung ambil bukunya dirak mana” (wawancara, 14 Maret 2018 pukul 14.50 WIB).

Senada dengan pernyataan Iza mahasiswi dari Universitas Islam Negeri Surabaya selaku pemustaka mengatakan bahwa:

“sama si mbak, kalau saya mau pinjam buku, biar ga jauh-jauh kesini terus ternyata buku yang mau saya pinjam gak ada. Lebih baik saya cek dulu melalui katalog buku *online*, kalau ada langsung aja saya kesini, dan sesuai mbak dengan status yang ada di *online* itu” (wawancara, 14 Maret 2018 pukul 14.48 WIB).

Hal tersebut diperkuat dengan penjelasan oleh Hidayah Mahasiswi dari Universitas Airlangga Surabaya selaku pemustaka mengatakan bahwa:

“informasi dari katalog buku *online* di *website* itu sesuai dengan opac yang dipergustakaan mbak. Sistem informasi perpustakaan ini sudah menyajikan kelengkapan dan kebenaran informasi, sehingga informasi yang didapat oleh pemustaka tidak akan menyesatkan, karena informasi diterima dengan jelas” (wawancara, 20 April 2018 pukul 13.37 WIB).

Berdasarkan uraian pernyataan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur menerapkan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dalam menginput data katalog buku

serta membantu memberikan informasi kepada masyarakat ataupun memberi kemudahan pada masyarakat. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sudah menerapkan sistem informasi yang akurat artinya informasi jelas, dan memiliki kelengkapan dan kebenaran informasi yang diterima oleh pemustaka.

2) Tepat waktu

Tepat waktu berarti informasi datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi yang usang tidak mempunyai nilai lagi. Perpustakaan harus bisa memenuhi setiap kebutuhan Informasi pemustaka. Pemustaka bernama Iza mahasiswi dari Universitas Islam Negeri Surabaya menyampaikan,

“informasi yang saya cari selalu ada mbak, ketika saya telusuri di *opac*, dan saya mencari di rak. Kalaupun saya kesulitan, saya langsung menanyakan pada pegawai, dan pegawai pun membantu menemukan buku yang saya cari” (wawancara, 14 Maret 2018 pukul 14.48 WIB)

Hal senada dijelaskan oleh Rina Mahasiswi Universitas Islam Negeri Surabaya menyatakan,

“kalau saya butuh referensi skripsi kan datang kesini mbak, ataupun ingin pinjem novel. Alhamdulillah 90% terpenuhi mbak dan selalu pas waktunya disaat saya butuh, bukunya itu ada, setelah saya telusuri melalui katalog buku *online* di *website* saya cek dari hp, kan sudah memuat informasi ketersediaan buku itu sedang dipinjam atau dapat dipinjam” (wawancara, 14 Maret 2018 pukul 14.50 WIB).

Hal tersebut diperkuat dengan penjelasan oleh Hidayah Mahasiswi dari Universitas Airlangga Surabaya selaku pemustaka mengatakan bahwa:

“sistem informasi perpustakaan yang sangat mudah dan cepat untuk di akses oleh pemustaka, ini berpengaruh mbak dengan cepat sampainya informasi tersebut pada pemustaka, sehingga informasi yang dibutuhkan pemustaka tepat waktu sampai pada pemustaka, dengan

menelusuri *opac* untuk membantu menemukan koleksi yang dibutuhkan” (wawancara, 20 April 2018 pukul 13.37 WIB).

Berdasarkan pernyataan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa informasi yang dibutuhkan pemustaka memiliki nilai bagi pemustakanya, serta dengan bantuan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dapat membantu pemustaka dalam temu kembali informasi dengan cepat dan mudah. Pemustaka juga bisa mengakses melalui *website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

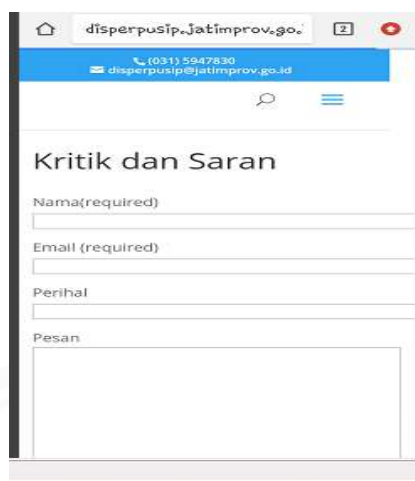
3) Relevan

Relevan berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya, relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda. Sehingga, dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur memberikan kepuasan pada pemustaka, sehingga pemustaka bisa mengusulkan buku yang dibutuhkan untuk penambahan koleksi bahan perpustakaan. Rina Mahasiswi Universitas Islam Negeri Surabaya mengatakan bahwa:

“alasan saya berkunjung kesini kan, karena buku yang saya butuhkan relevan, *opac* yang memuat informasi koleksi buku di perpustakaan ini sesuai dengan ketersediaan bukunya. (wawancara, 14 Maret 2018 pukul 14.50 WIB).

Hal senada dijelaskan oleh Iza mahasisiwi dari Universitas Islam Negeri Surabaya mengatakan bahwa:

“relevan itu kan tergantung kebutuhan kita ya, kalau saya sih buku yang saya butuhkan ketika diperpustakaan kampus tidak ada, saya kesini, dan menemukan buku yang sesuai dengan kebutuhan informasi saya mbak. Kalaupun tidak ada disini, kita kan bisa mengusulkan buku untuk disperpusip ini melalui *website* di menu kritik dan saran” (wawancara, 14 Maret 2018 pukul 14.48 WIB).



Gambar 15. Tampilan Website Menu Kritik dan Saran

Sumber: Data Observasi Peneliti, 2018

Hal tersebut diperkuat oleh Hidayah Mahasiswi dari Universitas Airlangga Surabaya selaku pemustaka mengatakan bahwa:

“relevan kan tergantung kebutuhan, kalau menurut saya relevan. Karena, saya sebelumnya cek pada *opac* dan buku yang saya butuhkan untuk referensi tugas saya ada. Kalaupun ada pemustaka yang membutuhkan koleksi buku baru bisa melakukan pemesanan pada kotak pemesanan buku yang terletak pada layanan sirkulasi” (wawancara, 20 April 2018 pukul 13.37 WIB).



Gambar 16. Kotak Pemesanan Buku Baru

Sumber: Data Observasi Peneliti, 2018

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dapat membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi. Karena, sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dapat memberikan kemudahan akses serta kecepatan dalam temu kembali informasi. Pemustaka juga bisa menyampaikan kritik dan saran melalui website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur untuk peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan ataupun untuk melakukan usul koleksi baru. Serta pemustaka dapat mengisi blangko pemesanan buku apabila ingin mengusulkan koleksi baru.

b. Kualitas pelayanan perpustakaan

Kualitas pelayanan perpustakaan merupakan tingkat baik atau buruk suatu pekerjaan yang diberikan kepada pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dalam pelayanan perpustakaan menggunakan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 yang mencakup kegiatan pengadaan, pengatalogan, dan layanan sirkulasi. Untuk mengetahui kualitas pelayanan ada lima indikator yaitu:

1) *Reliability*

Reliability (kehandalan), yaitu persepsi pengguna sistem dapat membantu pekerjaan pengguna sistem. Sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 yang diharapkan bagi pengguna sistem dapat membantu pengolahan data dan pelayanan perpustakaan, maka sistem tersebut harus dapat diandalkan agar dapat membantu menyelesaikan pekerjaan pengguna sistem. Hal tersebut

dijelaskan Bapak Sujarwo, S. Sos, M.Si selaku pustakawan bidang deposit mengatakan bahwa:

“Sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 khusus di bidang deposit, terutama untuk laporan bisa menemukan dengan cepat, terutama laporan yang aktif ditanyakan itulah laporan *local content*” (wawancara, 13 Maret 2018 pukul 11.59)

Sama halnya dengan pernyataan Bapak Wahyu Dian Pramana, A. Md selaku pustakawan bidang akuisisi. Beliau mengatakan bahwa:

“Saya pernah memakai SLIMS, program buatan swasta, menurut saya lebih enak memakai INLISLite V.3 karena basicnya *MARC*. Kalau yang lain basisnya ada yang *php*, *javascript*. Sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 ini membantu saya mengecek ketersediaan judul” (wawancara, 13 Maret 2018 pukul 09.52 WIB).

Hal tersebut diperkuat oleh Ibu Tri Diana Mukti S.Sos selaku pustakawan bidang layanan mengatakan bahwa:

“sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 ini menurut saya mbak sistem yang terbaik untuk diterapkan disini. Karena, untuk input data dan pencarian lebih *simple*” (wawancara, 13 Maret 2018 pukul 11.48 WIB).

Dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dapat diandalkan dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

2) *Responsiveness*

Setelah *reliability* (kehandalan), selanjutnya *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu persepsi pengguna sistem daya tanggap dalam membantu menyelesaikan pekerjaan. Sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 ini memiliki daya tanggap (tidak lelet) dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal

tersebut dijelaskan oleh Bapak Sujarwo, S. Sos, M.Si selaku pustakawan bidang deposit mengatakan bahwa:

“kalau sekarang sudah jarang-jarang. Mungkin perbaikan sistemnya mulai diperbaiki, walaupun ada gangguan sedikit tapi bisa diatasi secara mandiri” (wawancara, 13 Maret 2018 pukul 11.59 WIB).

Hal tersebut dibenarkan oleh Bapak Wahyu Dian Pramana pustakawan bidang akuisisi mengatakan bahwa:

“lelet tidaknya itu tergantung pembagian dari super adminnya. Kalau di saya tidak lelet. Karena, saya diberi segmen yang lebih luas dibanding yang lain, untuk akses bandwitchnya lebih luas dibanding dengan yang lain, tergantung jaringan juga, kecepatan internetnya” (wawancara, 13 Maret 2018 pukul 09.52 WIB).

Senada dengan pernyataan Ibu Tri Diana Mukti, S.Sos selaku pustakawan bidang layanan. Beliau mengatakan bahwa:

“leletnya itu tergantung jaringan internetnya mbak, kalau jaringan dari pusat gangguan maka INLISLite V.3 ini juga mengalami kendala dalam melakukan pelayanan jadi lambat” (wawancara, 13 Maret 2018 pukul 11.48 WIB).

Hal tersebut diperkuat oleh Bapak Sri Hartono selaku staf bidang IT mengatakan bahwa:

“daya tanggap dari INLISLite V.3 sudah cukup, karena selalu ada pembenahan, kalau soal jaringan internet kan itu hanya masalah eksternal dari INLISLitanya saja” (wawancara, 14 Maret 2018 pukul 10.38 WIB).

Dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 ini memiliki daya tanggap yang baik apabila jaringan internetnya tidak ada gangguan, karena sistem informasi perpustakaan INLISLite ini di instal pada komputer menggunakan jaringan

internet dalam pengoperasiannya. Apabila koneksi jaringan internet baik, maka sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 ini baik dan memiliki daya tanggap dalam menyelesaikan pekerjaan.

3) *Assurance*

Assurance yaitu kemudahan dalam penggunaan sistem. Sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 yang memiliki peran penting di perpustakaan sebagai pengolah data dan pelayanan perpustakaan. Sistem ini diharapkan memberikan kemudahan kepada pengguna sistem untuk dapat membantu menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Hal tersebut di jelaskan oleh Bapak Sujarwo, S. Sos, M.Si selaku pustakawan bidang deposit. Beliau mengatakan bahwa:

“salah satu alasan memilih sistem informasi INLISLite V.3 ini yaitu mudah pengoperasiannya, karena familiar dengan siapapun, serta INLISLite V.3 itu ada program detail dan program sederhana, siapapun belum belajar pun kalau mengisi yang sederhana mudah” (wawancara, 13 Maret 2018 pukul 11.59 WIB)

Senada dengan pernyataan Bapak Wahyu Dian Pramana, A. Md selaku pustakawan bidang akuisisi. Beliau mengatakan bahwa:

“dasarnya kalau bisa menggunakan *office* itu mudah, menurut saya itu mudah. Karena, sudah dibuat Perpustakaan Nasional RI dengan bahasa Indonesia dengan dibekali buku panduan yang bisa di *download*, dan dibaca gratis, disamping itu *tool* nya mudah” (wawancara, 13 Maret 2018 pukul 09.52 WIB).

Hal tersebut diperkuat dengan penjelasan oleh Ibu Tri Diana Mukti, S.Sos selaku pustakawan bidang layanan. Beliau mengatakan bahwa:

“sangat mudah pengoperasiannya, dan sangat membantu dalam layanan kepada pemustaka, lebih cepat dan menunya juga sudah lengkap” (wawancara, 13 Maret 2018 pukul 11.48 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi perpustakaan INLISLie V.3 ini mudah dioperasikan, dan sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

4) *Emphaty*

Indikator selanjutnya, *Emphaty* yaitu persepsi tentang ketepatan atau kesesuaian fitur-fitur yang dibutuhkan oleh pengguna sistem. Sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 ini memiliki banyak menu mulai dari menu akuisisi, katalog, keanggotaan, sirkulasi, *opac* dan laporan. Namun, ketepatan atau kesesuaian fitur-fitur tergantung oleh pengguna sistem tersebut. Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Sujarwo, S. Sos, M.Si selaku pustakawan bidang deposit mengatakan bahwa:

“fitur-fitur pada INLISLite V.3 ini menurut saya sudah sesuai kebutuhan kita mbak. Ada pembenahan terus dari pihak Perpustnas, kalau ada kekurangan kita bisa mengusulkan ke Perpustakaan Nasional RI lagi untuk perbaikannya” (wawancara, 13 Maret 2018 pukul 11.59 WIB).

Sejalan dengan yang telah dijelaskan oleh pustakawan bidang deposit, Bapak Sri Hartono selaku staf bidang IT mengatakan bahwa:

“nah, kalau fitur-fitur INLISLite lebih lengkap daripada yang lain selain INLISLite V.3. Toh kalau misal ada kekurangan kita bisa mengusulkan ke Perpustakaan Nasional RI, karena INLISLite ini dikembangkan terus tidak akan berhenti, selama Perpustakaan Nasional masih ada” (wawancara, 14 Maret 2018 pukul 10.38 WIB).

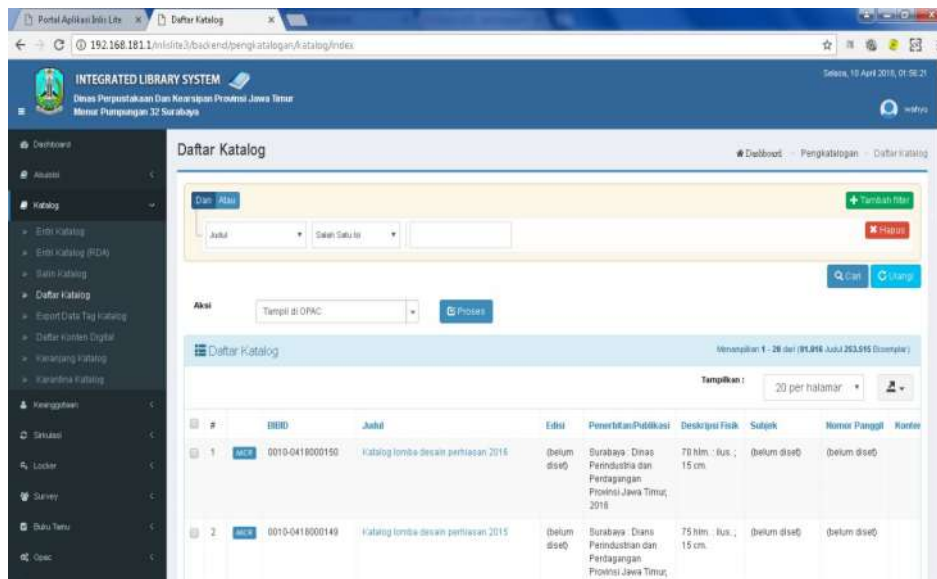
Hal tersebut diperkuat oleh Ibu Sumiati, SE selaku pustakawan bidang pengolahan mengatakan bahwa:

“menurut saya, sudah sesuai mbak fitur-fiturnya dalam membantu saya mengatalogkan buku. Kalaupun ada kurangnya kita bisa

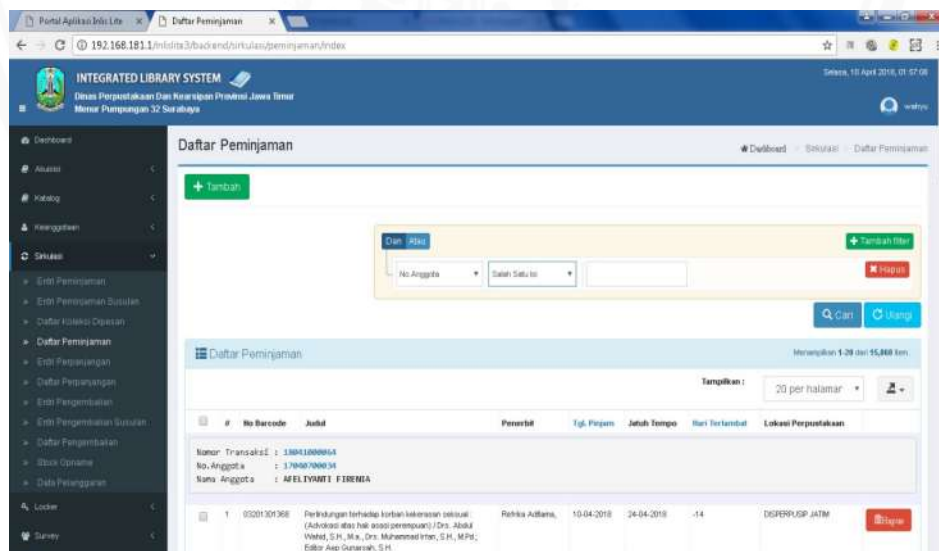
memberikan kritik dan saran kepada Perpustakaan Nasional RI, karena INLISLite V.3 ini kan masih terus dikembangkan berdasarkan kritik dan saran dari pengguna sistemnya” (wawancara, 13 Maret 2018 pukul 13.26 WIB).



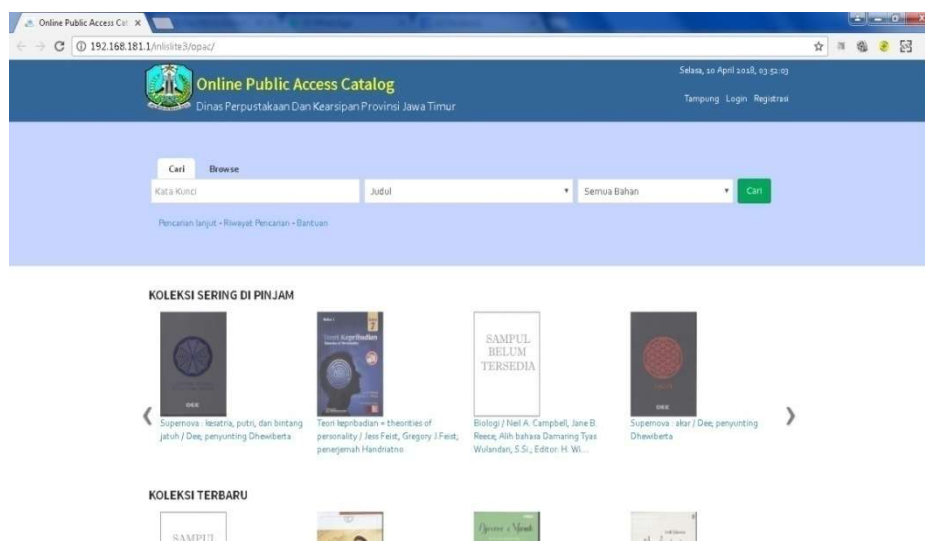
Gambar 17. Tampilan Layar Portal Aplikasi INLISLite V.3
Sumber: Data Dokumentasi Peneliti, 2018



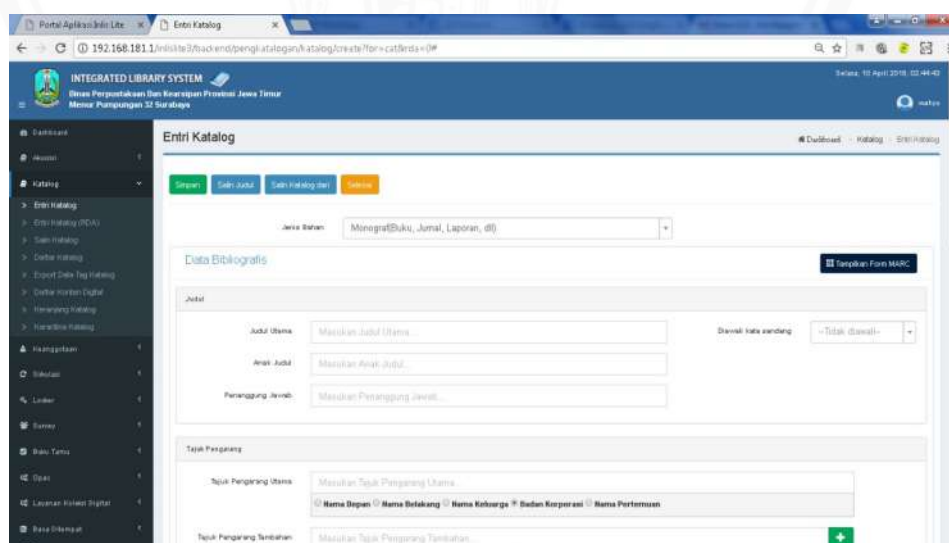
Gambar 18. Tampilan Menu Pengolahan Bahan Pustaka
Sumber: Data Dokumentasi Peneliti, 2018



Gambar 19. Tampilan Menu Sirkulasi
Sumber: Data Dokumentasi Peneliti, 2018

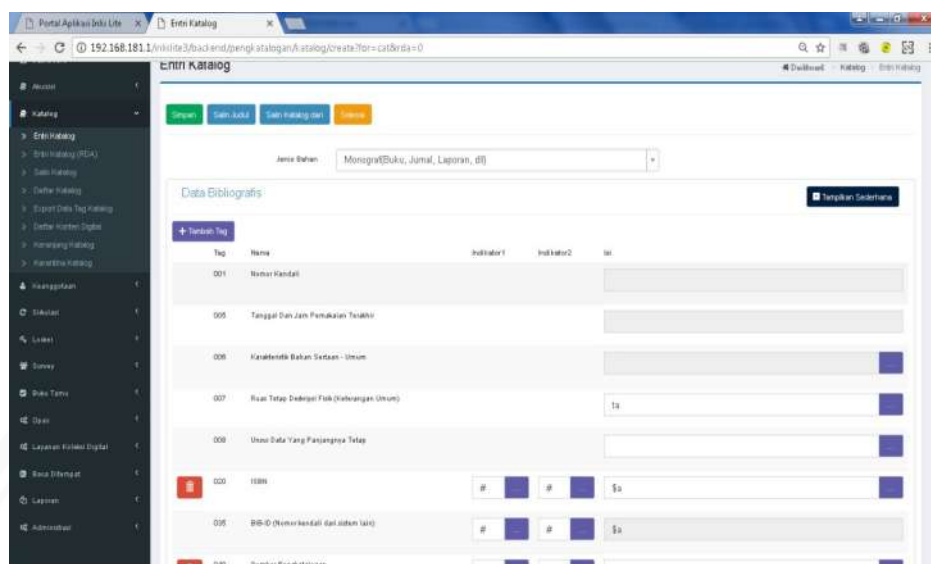


Gambar 20. Tampilan Opac
Sumber: Data Dokumentasi Peneliti, 2018



Gambar 21. Tampilan Entri Katalog Sederhana

Sumber: Data Dokumentasi Peneliti, 2018



Gambar 22. Tampilan Katalog Bentuk MARC

Sumber: Data Dokumentasi Peneliti, 2018



Gambar 23. Tampilan Buku Tamu
Sumber: Data Dokumentasi Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 ini sudah sesuai fitur-fiturnya dalam membantu menyelesaikan pekerjaan bagi pengguna sistem di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dan diperjelas dari beberapa gambar yang menampilkan semua fitur-fitur INLISLite V.3. Apabila ada kekurangan fitur-fiturnya pun mereka bisa langsung memberikan kritik dan saran ke Perpustakaan Nasional RI, sehingga dilakukan penambahan fitur dan perbaikan. Karena, INLISLite V.3 ini masih terus akan dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional RI.

5) *Tangibles*

Indikator yang terakhir yaitu *Tangibles* (bukti langsung) yaitu bukti fisik INLISLite V.3 di dukung sarana dan prasarana. Untuk mengukurnya ada 2 aspek yaitu jaringan dan perangkat keras komputer. Kerena instalasi INLISlite V.3 ini dilakukan pada satu komputer yang difungsikan sebagai pangkalan data (*server*). Pengoperasiannya cukup dilakukan melalui komputer kerja (*workstation*) dengan cara mengkoneksikannya melalui perangkat jaringan komputer, baik secara lokal (*lokal area network*), antar wilayah (*wide area network*), maupun internet. Hal tersebut dijelaskan oleh Ibu Siti Fatimah, A. Md selaku pustakawan bidang layanan mengatakan bahwa:

“untuk sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 ini mbak hanya tergantung jaringan internet, kalau internetnya gangguan ya

INLISLitenya Cuma muter-muter aja. Kalau perangkat keras komputer sudah ada perhatian mbak, selalu ditingkatkan” (wawancara, 13 Maret 2018 pukul 12.30 WIB).

Hal senada disampaikan oleh Bapak Sujarwo, S. Sos, M.Si selaku pustakawan bidang deposit mengatakan bahwa:

“jaringan internetnya saja kalau pusat gangguan, jadi INLISLitenya kurang maksimal. Tapi, sudah ada perhatian dari pihak administrasi. Karena inti dari perpustakaan itu disitu, kalau layanan bagus, otomatis sarana dan prasarananya harus ditingkatkan, kalau minta layanannya tidak bagus, berarti sarana dan prasarananya tidak perlu diperhatikan” (wawancara, 13 Maret 2018 pukul 11.59 WIB).

Hal tersebut diperkuat oleh Ibu Sumiati, SE selaku pustakawan bidang pengolahan mengatakan bahwa:

“komputer sudah cukup memadai mbak, kalau jaringan internet ini kadang dari pusatnya gangguan, sehingga menghambat dalam melakukan pengolahan buku baru, dan membuat pekerjaan semakin lama selesainya” (wawancara, 13 Maret 2018 pukul 13.26 WIB).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 ini di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur hanya untuk jaringan internetnya masih terdapat gangguan yang disebabkan oleh jaringan internet dari pusat, sedangkan untuk perangkat keras komputer sudah ada perhatian dari pihak administrasi selalu ditingkatkan demi keberlangsungan implementasi kebijakan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

2. Usaha yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dalam mengurangi hambatan implementasi sistem informasi perpustakaan UNLISLite V.3

a. Mengusulkan kritik dan saran ke Perpustakaan Nasional RI

Sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 buatan Perpustakaan Nasional RI yang sampai sekarang masih terus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pemakai. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur memakai sistem informasi tersebut dalam membantu pengolahan data dan pelayanan perpustakaan, kadang ada kendala dalam melakukan pekerjaan. Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Sujarwo, S. Sos, M.Si selaku pustakawan bidang deposit mengatakan bahwa:

“kan kita memang perpustakaan provinsi yang pertama kali berani untuk langsung menerapkan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 ini, sehingga pada awal penerapannya ada kendala. Misalnya, barcode buku yang tidak terbaca, *cover* buku yang tidak tampil, nah kita langsung melakukan koordinasi ke pihak Perpustakaan Nasional RI” (wawancara, 13 Maret 2018 pukul 11.59 WIB).

Senada dengan pernyataan oleh Bapak Wahyu Dian Pramana, A. Md selaku pustakawan bidang akuisisi. Beliau mengatakan bahwa:

“waktu awal penerapan INLISLite V.3 ini ada kendala karena kan migrasi data dari INLISLite V.2 ke INLISLite V.3 ini ada gangguan pada *opac*, barcode buku yang tidak terbaca, *cover* buku yang tidak tampil, dan hilangnya data anggota, namun awalnya ditangani langsung oleh pihak bidang IT Disperpusip ini, apabila masih belum dapat diatasi maka menyampaikan kritik ke pihak Perpustakaan Nasional RI” (wawancara, 13 Maret 2018 pukul 09.52 WIB).

Hal ini juga diperkuat oleh Bapak Sri Hartono selaku Bidang IT. Beliau mengatakan bahwa:

“nah pasti ada kalau sedikit kendala diawal penerapan INLISLite V.3, dan saya selaku bidang ITnya saya melakukan perbaikan secara mandiri dulu, kemudian saya menyampaikan ke pihak Perpustakaan Nasional RI, secara INLISLite V.3 ini kan buatan Perpustakaan yang terus dikembangkan tidak akan berhenti, selama Perpustakaan masih ada dan didukung penuh, bahkan siapapun yang pakai INLISLite V.3 ini kalau ada apa-apa secara resmi bisa menyurati Perpustakaan Nasional RI, dan pihak Perpustakaan langsung akan memperbaiki dan itu gratis” (wawancara, 14 Maret 2018 pukul 10.38 WIB).

Melihat dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dalam penerapan kebijakan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 ketika ada kendala dalam penerapannya, maka bisa langsung melakukan kritik dan saran kepada Perpustakaan Nasional RI, karena INLISLite akan terus dikembangkan berdasarkan kritik dan saran dari pengguna sistem. Dengan cara memberikan kritik dan saran kepada Perpustakaan Nasional RI yang akan melakukan perbaikan ataupun peningkatan sistem informasi tersebut, sehingga akan mengurangi kendala atau hambatan yang terjadi pada penerapan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

b. Penambahan jaringan internet

Penerapan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 ini dilakukan instalasi pada satu komputer yang difungsikan sebagai pangkalan data (server), dan menggunakan jaringan internet. Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Wahyu Dian Pramana, A. Md selaku pustakawan bidang akuisisi. Beliau mengatakan bahwa:

“sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 menggunakan jaringan internet, kalau di saya jaringan internetnya dlebihkan, untuk akses bandwitchnya lebih besar dibanding yang lain, jadi tergantung pada

pembagian dari superadminnya, kalau lain-lain itu biasanya listrik padam, dan jaringan internet gangguan dari pusat” (wawancara, 13 Maret 2018 pukul 09.52 WIB).

Hal senada dijelaskan oleh Bapak Sri Hartono selaku staf Bidang IT.

Beliau mengatakan bahwa:

“kalau INLISLite V.3 ini sudah bagus mbak jaringannya, kan paling kalau masalah eksternal saja, misal listrik padam, gangguan internet dari pusat, sehingga INLISLite kurang maksimal digunakan, jadi hanya faktor eksternal aja, mungkin itu bagian dari pihak administrasinya untuk memperhatikan” (wawancara, 14 Maret 2018 pukul 10.38 WIB).

Hal berbeda dijelaskan oleh Ibu Sumiati, SE selaku pustakawan bidang pengolahan mengatakan bahwa:

“kalau jaringannya menurut saya mbak kadang gangguan dan jadi bikin lemot sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 ini, kalau jaringannya bagus ya bagus, apalagi kalau listriknya habis padam eror kadang mbak, jadi masalahnya pada listrik padam dan kalau jaringan internet pusat gangguan” (wawancara, 13 Maret 2018 pukul 13.26 WIB).

Hal yang sama dengan penjelasan Ibu Sumiati, SE, diperjelas oleh Ibu Siti

Fatimah, A. Md selaku pustakawan bidang layanan. Beliau mengatakan bahwa:

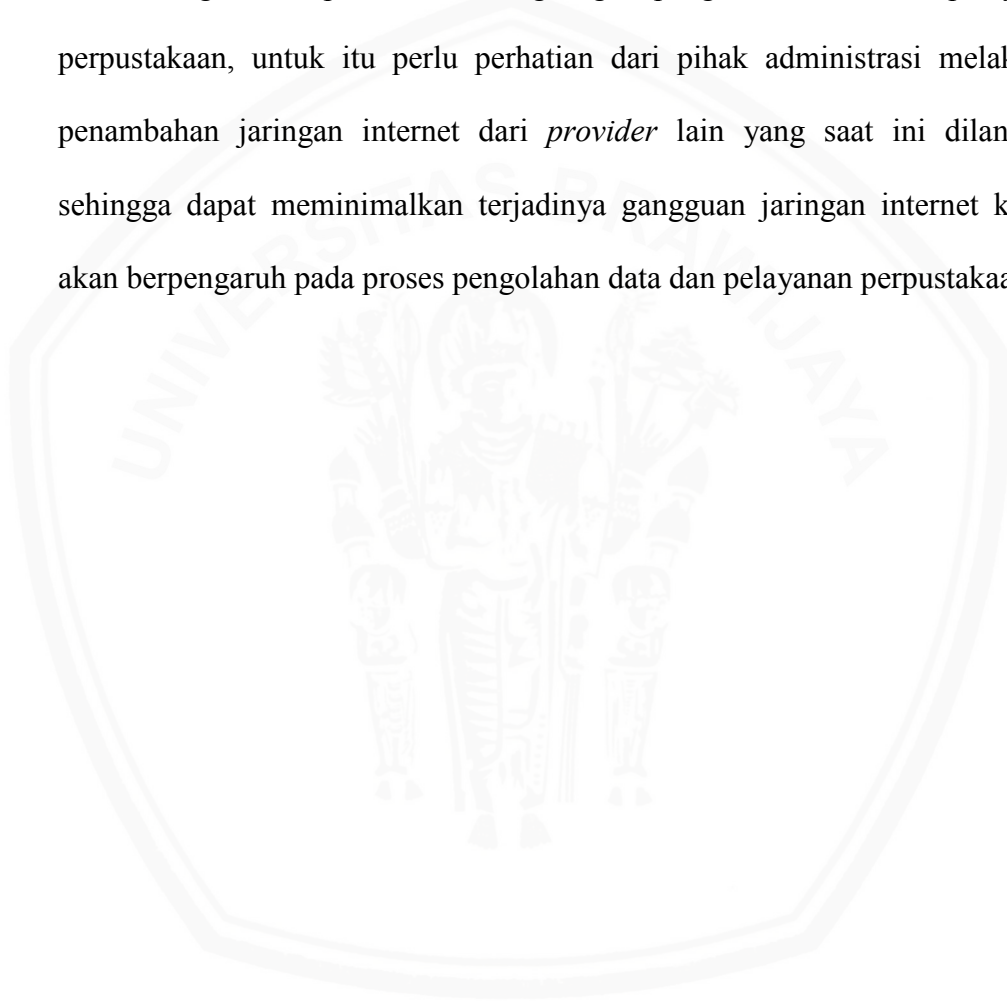
“jaringan internet dari pusat aja mbak yang menghambat kerja sistem INLISLite V.3 ini, jadi kadang gak jalan, Cuma muter-muter aja, login juga gak bisa, dan kalau sudah gangguan gitu, jadi kembali ke manual kayak ngisi buku tamu kemaren aja gangguan jadi tulis manual gitu mbak, kan kita juga gak pakai sistem lain, kita Cuma pakek INLISLite V.3 saja” (wawancara, 13 Maret 2018 pukul 12.30 WIB).

Hal tersebut diperkuat oleh Ibu Tri Diana Mukti, S. Sos selaku pustakawan bidang layanan. Beliau mengatakan:

“menurutku mbak INLISLite V.3 ini mengalami hambatan kalau ada jaringan internet dari pusat gangguan, dan menurutku si mbak mbak

“mungkin perlu penambahan langganan wifi lain untuk mengurangi hambatan seperti itu” (wawancara, 13 Maret 2018 pukul 12.30 WIB).

Berdasarkan uraian wawancara diatas, dapat diketahui bahwa implementasi sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur mengalami hambatan dari jaringan internet, maka menghambat proses keberlangsungan pengolahan data dan pelayanan perpustakaan, untuk itu perlu perhatian dari pihak administrasi melakukan penambahan jaringan internet dari *provider* lain yang saat ini dilanggan, sehingga dapat meminimalkan terjadinya gangguan jaringan internet karena akan berpengaruh pada proses pengolahan data dan pelayanan perpustakaan.



C. PEMBAHASAN

1. Implementasi sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

a. Sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3

Sistem informasi menurut Sutedjo (2002: 14) mengartikan kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain dan membentuk kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses, dan menyimpan, serta mendistribusikan informasi. Adapun kriteria sebuah informasi yang berkualitas. Sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 ini diukur peneliti dengan dilihat dari indikator sebagai berikut:

1) Akurat

Indikator yang pertama dari kualitas sistem informasi yaitu, akurat yang artinya informasi bebas dari kesalahan dan tidak menyesatkan bagi orang yang menerima informasi tersebut, artinya informasi harus jelas. Adapun beberapa indikator untuk mengukur keakuratan sebuah informasi, meliputi:

a. *Completeness* (kelengkapan)

Sebuah informasi yang disajikan dan disampaikan kepada pemustaka haruslah informasi yang memiliki nilai jelas, dan informasi yang lengkap. Diperlukan bantuan sebuah teknologi informasi untuk mengolah data menjadi informasi dan disampaikan kepada pemustaka. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur memanfaatkan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 untuk membantu mengolah data dan pelayanan perpustakaan. Hal tersebut senada dengan penjelasan Jogiyanto (2005: 77)

komponen akurat yaitu “*Completeness* (kelengkapan), berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kelengkapan yang baik”. Terkait dengan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti dengan narasumber dapat diketahui sebuah informasi yang diterima pemustaka sangat lengkap dan memiliki nilai bagi pemustaka, melalui kemudahan akses informasi yang menyajikan informasi yang dibutuhkan pemustaka sangat lengkap.

b. *Correctness* (kebenaran)

Informasi yang akurat, selain memiliki kelengkapan informasi, juga harus memiliki kebenaran informasi. Sehingga, untuk menyampaikan informasi kepada pemustaka perlu bantuan sistem teknologi informasi yang dapat membantu dalam mengelolah data menjadi informasi yang memiliki nilai kebenaran. Hal senada dengan penjelasan Jogiyanto (2005: 77) bahwa komponen akurat yaitu “kebenaran berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kebenaran”. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur menerapkan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber dapat diketahui bahwa sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 sangat membantu dalam menyajikan informasi dengan benar kepada pemustaka. Sehingga, pemustaka sangat dimudahkan dalam penelusuran informasi dan memebuhi kebutuhan informasinya.

2) Tepat waktu

Tepat waktu sebuah informasi kepada penerima sangat berpengaruh, karena informasi yang terlambat sama saja akan tidak memiliki nilai. Sehingga, perlu adanya teknologi untuk menyampaikan informasi tersebut. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur memanfaatkan teknologi informasi yaitu menerapkan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dalam mengolah data dan pelayanan perpustakaan. Hal tersebut senada menurut Jogiyanto (2005: 77) mengatakan bahwa “Tepat waktu berarti informasi datang pada penerima tidak boleh terlambat, sebab informasi yang sudah usang (terlambat) tidak mempunyai nilai lagi. Sehingga, diperlukan teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah, dan mengirimkannya”. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sudah menerapkan sistem informasi yang dapat memudahkan pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya dengan cepat dan mudah.

3) Relevan

Indikator yang terakhir yaitu relevan yang artinya sebuah informasi mempunyai manfaat untuk pemakainya. Hal tersebut senada dengan penjelasan menurut Jogiyanto (2005: 77) mengatakan bahwa “Relevan berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakaiannya, relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda”. Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan narasumber bahwa informasi yang ditemukan oleh pemustaka relevan.

b. Kualitas pelayanan perpustakaan

Kualitas pelayanan perpustakaan merupakan tingkat baik atau buruk suatu pekerjaan yang diberikan kepada pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Hal tersebut dijelaskan menurut Suwithi dalam Anwar (2002: 84) “kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan”. Dalam pelayanan perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur memanfaatkan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3, untuk mengukur indikator kualitas pelayanan, adapun sebagai berikut:

1) *Reliability* (kehandalan)

Indikator yang pertama yaitu *Reability* (kehandalan) artinya bagaimana persepsi pengguna sistem dalam membantu menyelesaikan pekerjaannya. Apabila sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dalam menyelesaikan pekerjaan dapat diandalkan, maka pengguna sistem bisa dengan lancar untuk menyelesaikan segala pekerjaannya. Sehingga, dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Hal tersebut senada dengan Jasfar (2005: 47) bahwa “kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan pelanggan terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakannya”. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber dapat diketahui bahwa sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sangat membantu pengguna sistem karena memiliki kehandalan (dapat diandalkan) yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan pengguna sistem, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

2) *Responsivemess* (daya tanggap)

Setelah kehandalan, yaitu *Responsiveness* (daya tanggap), daya tanggap sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Karena sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dimanfaatkan untuk mengolah data dan pelayanan di perpustakaan. Hal tersebut sesuai dengan penjelasan menurut Sinambela (2011: 6) bahwa “kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan”. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber dapat diketahui bahwa sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur memiliki daya tanggap yang baik bagi pengguna sistem dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga sangat membantu meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

3) *Assurance* (jaminan)

Indikator yang ketiga, yaitu *Assurance* (jaminan) yang artinya bagaimana kemudahan pengoperasian sistem tersebut bagi penggunanya. Apabila sistem tersebut mudah dioperasikan, maka sangat membantu pengguna sistem dalam menyelesaikan pekerjaan, seperti mengolah data dan pelayanan di perpustakaan. Hal tersebut sesuai dengan penjelasan menurut Sinambela (2011: 6) bahwa “kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan”.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber dapat diketahui bahwa sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 sangat mudah dioperasikan, sangat familiar, siapapun yang belum belajar akan bisa menggunakannya, karena terdapat tampilan entri katalog yang sederhana dan tampilan bentuk MARC. Itulah salah satu alasan diterapkannya sistem

informasi perpustakaan INLISLite V.3 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur agar dapat membantu pengguna sistem untuk menyelesaikan pekerjaan, karena sistem tersebut memiliki kemudahan untuk dioperasikannya, sehingga dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

4) *Emphaty* (empati)

Setelah kehandalan, daya tanggap, dan kemudahan penggunaan. Selanjutnya indikator keempat yaitu *Emphaty* (empati) maksudnya persepsi tentang ketepatan atau kesesuaian fitur-fitur yang dibutuhkan oleh pengguna sistem. Sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 yang dimanfaatkan untuk mengolah data dan pelayanan perpustakaan, maka sistem tersebut harus memiliki kesesuaian atau ketepatan fitur-fiturnya dalam membantu menyelesaikan pekerjaan bagi pengguna sistem. Hal tersebut sesuai dengan penjelasan menurut Sinambela (2011: 6) bahwa “kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan”.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber dapat diketahui bahwa sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 yang diterapkan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur memiliki fitur yang lengkap dan sangat membantu pengguna sistem dalam menyelesaikan pekerjaan, adapun menu sirkulasi yang digunakan untuk peminjaman dan pengembalian buku, menu katalog untuk pengolahan bahan pustaka, menu buku tamu untuk daftar hadir pengunjung, menu laporan untuk membuat laporan-laporan yang dibutuhkan untuk keperluan perpustakaan, menu akuisisi untuk pengadaan bahan pustaka. Sehingga, dapat disimpulkan sistem informasi perpustakaan

INLISLite V.3 memiliki fitur yang lengkap dan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan.

5) *Tangibles* (bukti langsung)

Indikator yang terakhir yaitu *tangibles* (bukti langsung) yaitu bukti fisik INLISLite V.3 di dukung sarana dan prasarana. Untuk mengukurnya ada dua aspek yaitu jaringan dan perangkat keras komputer. Sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 instalasinya dilakukan pada komputer yang difungsikan sebagai pangkalan data (*server*). Pengoperasiannya dilakukan melalui komputer kerja (*workstation*) dengan cara mengkoneksikannya melalui perangkat jaringan komputer (*local area network*), antar wilayah (*wide area network*), maupun internet. Sehingga, penerapan INLISLite V.3 ini harus didukung perangkat keras komputer dan jaringan internet.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber dapat diketahui bahwa sistem informasi peprustakaan INLISLite V.3 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sudah didukung sarana dan prasarana seperti komputer yang cukup, dan sarana dan prasarana perangkat keras komputer selalu dan perhatian dari pihak administrasi dan terus ditingkatkan untuk keberlangsungan pelayanan perpustakaan. Namun, untuk jaringan internet ini hanya ada gangguan dari pusat, ketika jaringan internet mengalami gangguan maka sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 ini tidak dapat digunakan dengan maksimal. Sehingga, penerapan sistem informasi peprustakaan INLISLite V.3 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dari segi komputer sudah cukup memadai, namun untuk jaringan

internet perlu ditingkatkan lagi agar pelayanan perpustakaan dapat berjalan dengan lancar.

2. Usaha yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dalam mengurangi hambatan implementasi sistem informasi perpustakaan UNLISLite V.3

a. Mengusulkan kritik dan saran ke Perpustakaan Nasional RI

Sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 buatan dari Perpustakaan Nasional RI yang dikembangkan untuk pengembangan pengelolaan dan perpustakaan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 ini akan terus dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional RI. Hal tersebut dijelaskan menurut Hakim (2016: 1) bahwa “INLISLite V.3 akan terus dikembangkan berdasarkan kritik, saran dan permintaan pengelola perpustakaan”. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber penerapan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sudah tidak ada kendala saat ini, namun saat awal penerapannya ada kendala dan langsung melakukan kritik dan saran untuk perbaikan sistemnya kepada Perpustakaan Nasional RI, dan sangat terbuka dan direspon baik oleh pihak Perpustakaan Nasional RI.

b. Penambahan jaringan internet

Penerapan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 ini menggunakan jaringan internet. Dalam mengolah data dan pelayanan perpustakaan dibutuhkan jaringan internet yang stabil, sehingga dapat memperlancar

kegiatan yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Hal tersebut dijelaskan oleh Hakim (2016: 2) bahwa “instalasi INLISLite dilakukan pada satu komputer sebagai server, pengoperasiannya dilakukan melalui komputer kerja (*workstation*) dengan cara mengkoneksikannya melalui jaringan komputer, baik secara lokal (*local area network*), antar wilayah(*wide area network*), maupun internet”.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber dapat diketahui bahwa sering adanya gangguan jaringan internet dari pusat, sehingga menghambat proses pengolahan data dan pelayanan perpustakaan. Untuk itu, perlu adanya penambahan *wifi* dari provider lain yang saat ini dilanggan, guna untuk meminimalkan gangguan pada jaringan internet dan kendala lain menghambat proses kegiatan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Sehingga implementasi sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 kurang efektif apabila tidak didukung jaringan internet yang stabil.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, penyajian data fokus penelitian, dan pembahasan mengenai implementasi sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan, maka kesimpulan yang diambil sebagai berikut:

1. Implementasi sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Sistem informasi INLISLite V.3

- 1) Akurat

Sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sudah akurat dengan memuat informasi yang jelas dan tidak menyesatkan bagi penerimanya. Serta dilihat dari komponen akurat yaitu pertama kelengkapan informasi yang diterima oleh pemustaka sangat lengkap, kedua kebenaran informasi yang diterima pemustaka dapat dipertanggung jawabkan.

- 2) Tepat waktu

Sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur memiliki

kecepatan dan kemudahan akses informasi bagi pemustaka untuk melakukan temu kembali informasi. Sehingga, informasi yang diterima pemustaka memiliki nilai bagi pemustaka.

3) Relevan

Sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sudah relevan bagi pemustaka, informasi yang dibutuhkan pemustaka sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka, walaupun ada usulan koleksi buku bisa melakukan kritik dan saran pada *website disperpusip.jatimprov.go.id* ataupun bisa melakukan mengisi blangko pemesanan buku.

b. Kualitas pelayanan perpustakaan

1) *Reliability*

Sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dapat diandalkan oleh pengguna sistem dalam menyelesaikan pekerjaan. Sehingga, dapat dikatakan baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

2) *Responsiveness*

Sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 memiliki *responsiveness* (daya tanggap) dalam menyelesaikan pekerjaan pengguna sistem. Sehingga, dapat dikatakan baik dalam

meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

3) *Assurance*

Sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 memiliki *assurance* (jaminan) yaitu kemudahan pengoperasian oleh pengguna sistem dalam membantu menyelesaikan pekerjaan. Sehingga, dapat dikatakan baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

4) *Emphaty*

Sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 memiliki *emphaty* yaitu persepsi tentang kesesuaian atau ketepatan fitur-fitur yang dibutuhkan oleh pengguna sistem, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur fitur-fitur sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 sudah sesuai bagi pengguna sistem dalam membantu menyelesaikan pekerjaan. Sehingga, dapat dikatakan baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

5) *Tangibles*

Tangibles (bukti langsung) sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 di dukung sarana dan prasarana. Untuk mengukurnya ada dua aspek yaitu jaringan dan perangkat keras komputer. Implementasi sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sudah didukung dengan perangkat keras komputer yang cukup

memadai, namun untuk jaringan masih kurang memadai karena seringnya gangguan dari pusat, sehingga menghambat dalam proses pengolahan data dan pelayanan perpustakaan.

2. Usaha yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dalam mengurangi hambatan implementasi sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3

a. Mengusulkan kritik dan saran ke Perpustakaan Nasional RI

Pada penerapan awal sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur mengalami kendala seperti, *barcode* buku tidak terbaca, *cover* buku tidak tampil. Sehingga, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur melakukan kritik dan saran kepada Perpustakaan Nasional RI agar melakukan perbaikan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3, dan usulan diterima dan dilakukan perbaikan, sampai saat ini sistem sudah berjalan dengan baik.

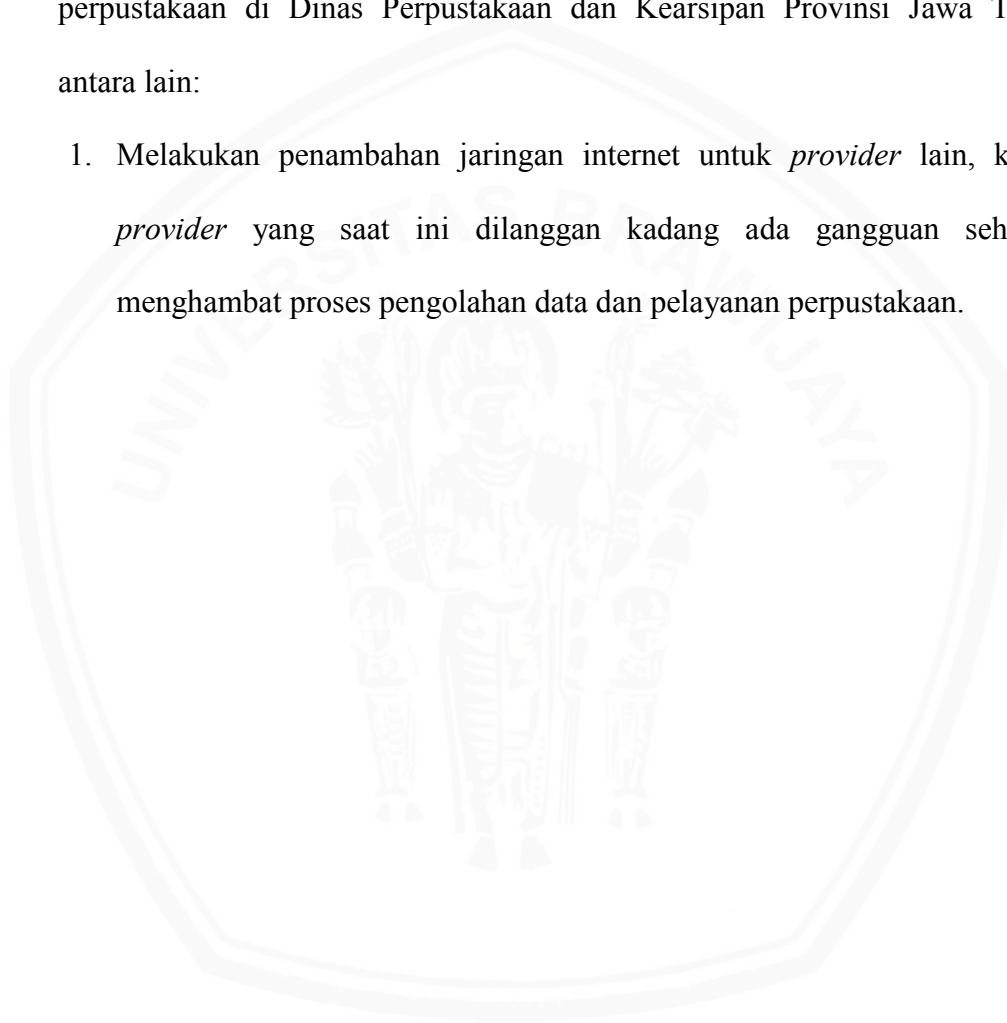
b. Penambahan jaringan internet

Sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 ini diinstal pada komputer dan pengoperasiannya menggunakan jaringan internet. Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur jaringan internet sering ada gangguan dari pusat. Sehingga, menghambat proses pengolahan data dan pelayanan perpustakaan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan. Ada beberapa hal yang menjadi saran peneliti untuk pelaksanaan implementasi sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, antara lain:

1. Melakukan penambahan jaringan internet untuk *provider* lain, karena *provider* yang saat ini dilanggan kadang ada gangguan sehingga menghambat proses pengolahan data dan pelayanan perpustakaan.



DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2016. *Tentang INLISLite Versi 3*. Perpustakaan RI. Diakses pada tanggal 27 September 2017 dari [Inlislite.perpusnas.go.id](http://inlislite.perpusnas.go.id).
- Agustino, Leo. 2017. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Cet. 7. Bandung: Alfabeta.
- Anwar, Mangkunegara. 2002. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Refika.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aulianto, Dwi Ridho. 2012. *Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*. Diakses pada 8 November 2017 dari <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/459>.
- Bodnar, George H. and William S. Hopwood. 2010. *Accounting Information System. 10th edition*. United State Of America: Pearson Education Inc.
- Buku Informasi 2017 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
- Catharina ET. 2011. *Membangun Citra Perpustakaan Melalui Kualitas Layanan*, dalam Buletin Sangkakala. Edisi 11. Yogyakarta: Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DIY.
- Davis GB. 2002. *Sistem Informasi Manajemen. (edisi Bahasa Indonesia)*. Jakarta: CV. Teruna Grafica.
- Gunawan, Imam. 2014. *Metode penelitian kualitatif: teori dan praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hadari, Nawawi. 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hakim, Aristianto. 2016. *Program Aplikasi INLISLite Versi 3 Sebagai Pilihan Otomasi Perpustakaan Dan Interoperabilitas Antar Perpustakaan*. [PDF] diakses pada tanggal 27 September 2017 dari idr.uin-antasari.ac.id/6511/2/INLIS-Lite%20v3.pdf.
- Halis, Zaini. 2016. *Penerapan Program INLISLITE dan Dampaknya Terhadap Akses Informasi Pengguna di Perpustakaan Umum Kabupaten Aceh*. [PDF] diakses pada 8 November 2017 dari <https://repository.ar-raniry.ac.id/227/1/Zaini%20Halis.pdf>.

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hornby, A.S. 2000. *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*. Oxford. New York: University Press.
- Pengertian pemerintah. Diakses pada tanggal 23 Januari 2018 dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pemerintah>.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Jogiyanto, H. M. 2005. *Analisa dan desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2009. *Analisis dan desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Ladjamudin, bin Al-Bahra. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- McFadden FR, Hoffer JA, Prescott MB. 1999, *Modern Database Management*. Addison-Wesley Educational Publishers.
- Moleong, Lexy J. 2015. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____. 2016. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Miles, Matthew B, Huberman, A. Michael, dan Saldana, Johnny . 2014. *Qualitative data analysis: a methods sourcebook*. Third Edition. Los Angeles, USA: Sage Publication.
- Moenir, H.A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moh. Nazir. Ph. D.2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Mukhtar. 2013. *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta : GP Press Group.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu. 2000. *Ilmu Pemerintahan(Kybernology)*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Prasetyawan, Yanuar Yoga. 2010. *Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan di fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler*. Diakses pada 8 November 2017 dari <http://eprints.undip.ac.id/21923/>.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rasyid, Muhammad Ryaas. 2000. *Makna Pemerintahan, Tinjauan Dari Segi Etika Dan Kepemimpinan*. Jakarta: Mutiara Sumber Widya.
- Sidharta, Lani. 1995. *Pengantar Sistem Informasi Bisnis*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sinambela, Lijan P., dkk. 2010. *Reformasi Kebijakan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, A, Ridwan. 2004. *Perpustakaan: Energi Pembangunan Bangsa*. Medan: USU Press.
- Siregar, Beiling. 2007. *Gedung dan Perlengkapan Perpustakaan*. USU: Fakultas Sastra.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2011. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2016. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, Azhar. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sutedjo, Budi D.O. 2002. *Perencanaan & Pembangunan Sistem Informasi*. Ed.1. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014. "Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah". [PDF]. Diakses pada 23 Januari 2018 dari http://m.hukumonline.com/pusatdata/download/lt543df1c28a34d/node/lt543df13291bf4_

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. “Undnag-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”. [PDF]. Diakses pada 23 Januari 2018 dari <http://m.hukumonline.com/pusatdata/download/lt4a7152a931689/node/lt4a715279424d7>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007. “Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan”. [PDF]. Diakses pada tanggal 5 Oktober 2017 dari <http://www.pnri.go.id/law/undang-undang-nomor-tahun-43-tahun-2007-tentang-perpustakaan/>.
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wahab, Solichin Abdul. 2012. *Analisis Kebijaksanaan, Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winarno, Budi. 2014. *Kebijakan Publik Teori, Proses dan Studi Kasus*. Cet. 2. Yogyakarta: CAPS.
- Yendri, Dodon. 2008. *Rancangan Model Layanan Transaksi Peminjaman Buku Menggunakan Teknologi Smart Card pada Perpustakaan Induk* (Studi Kasus Universitas Andalas Padang). Jurnal Media SISFO Vol.2. No.4. Diakses pada tanggal 10 Oktober 2017 dari <http://Fti.unand.ac.id/images/CVPDF/SmartCardInduk.pdf>.